

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



209145



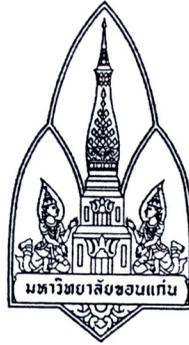
การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการนวดสปาเชิงสปาของสถานประกอบการ
นวดสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
THE STUDY OF THE DAY SPA BUSINESS FOR STANDARD
MANAGEMENT IN UBONRATCHATHANI MUNICIPALITY
UBONRATCHATHANI PROVINCE

นางสาวสุวีรัตน์ สีสอนน้อย

วิทยาลัยแห่งปริญญาตรีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2553



209145



การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเดย์สปาของสถานประกอบการ
เดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
THE STUDY OF THE DAY SPA BUSINESS FOR STANDARD
MANAGEMENT IN UBONRATCHATHANI MUNICIPALITY
UBONRATCHATHANI PROVINCE



นางสาวจุรีรัตน์ ดั่งใจเพิ่มพูน

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2553

การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเคหะสาขาของสถานประกอบการ
เคหะสาขา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

นางสาวจุรีรัตน์ ดีจงเพิ่มพูน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2553

**THE STUDY OF THE DAY SPA BUSINESS FOR STANDARD
MANAGEMENT IN UBONRATCHATHANI MUNICIPALITY
UBONRATCHATHANI PROVINCE**

MISS JUREERAT LEEJONGPERMPOON

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS IN INDUSTRIAL ADMINISTRATION
GRUAATE SCHOOL KHON KAEN UNIVERSITY**

2010



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์: การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเคหะสาขาของ
สถานประกอบการเคหะสาขา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์: นางสาวจุรีรัตน์ ลีจิ่งเพิ่มพูน

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	รศ.ดร. วินิต ชินสุวรรณ	ประธานกรรมการ
	รศ.ดร. ทิพย์วรรณ งามศักดิ์	กรรมการ
	รศ. อัมพน ห่อนาค	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ อัมพน ห่อนาค)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมาตย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วินิต ชินสุวรรณ)
คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จอร์จัน ลีจิงเพิ่มพูน. 2553. การจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการ
เคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ อัมพน ห่อนาค

บทคัดย่อ

209145

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน
สภาพแวดล้อมภายนอก ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาล
นครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อวิจัยพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจ
เคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีจังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อวิจัยความพึงพอใจในการใช้
บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเคย์สปา 4) เพื่อวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการ
การดำเนินงานของธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 5) เพื่อ
สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนคร
อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 6) เพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเคย์
สปา ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนคร
อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา
และผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ที่สนใจในธุรกิจสปา ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วย
ในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative
Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม 2 ชุด โดย แบบสอบถามกลุ่ม
ที่ 1 มุ่งเน้นที่กลุ่มผู้ใช้บริการเคย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2
เน้นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยใช้สถิติและวิเคราะห์
ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสูงสุด
และค่าต่ำสุด

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเคย์สปา มีพฤติกรรมการใช้บริการสปา โดยมากจะใช้บริการ
ในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงระหว่างเวลา 18.01-22.00 น. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการนั้นเพื่อ
คลายเครียด ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานประกอบการเคย์สปา คือ ราคา
ของค่าบริการที่สมเหตุสมผลและได้รับคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก สำหรับความพึง
พอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเคย์สปา มากที่สุด คือ

209145

ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ได้จากสมุนไพรธรรมชาติ ข้อเสนอแนะที่ความต้องการมากที่สุด คือ อยากรให้มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ของห้องให้บริการต่างๆระหว่างชายกับหญิง

ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา มีการจัดการด้านสถานที่และการสร้างบรรยากาศในสถานประกอบการสปาให้มีความสวยงาม เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ต้นทุนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการ สถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอต่อการให้บริการเป็นปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสปา การจัดทำใบปลิวและการบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้าเป็นการจัดการด้านส่งเสริมการตลาดที่นิยมทำกันมากที่สุด การติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาโดยตรงเป็นวิธีการในการสรรหาพนักงานที่ใช้มากที่สุด การต้อนรับและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเป็นการจัดการด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญที่สุด ความสะอาดของสถานที่บริการเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการเคย์สปาที่มีผลต่อปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด มาตรฐานผู้ให้บริการเป็นข้อกำหนดที่ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาปฏิบัติตามได้ยากที่สุด ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค พบว่า จุดแข็งคือ สถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความสะอาด ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง จุดอ่อน คือ การขาดแคลนจำนวนของผู้ให้บริการ โอกาสที่พบคือคนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้นและอุปสรรคที่พบคือ สภาวะเศรษฐกิจและการเมืองส่งผลกระทบต่อธุรกิจสปา มีแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจที่ลดลงทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันมากขึ้น จากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านบริการ

Jureerat Leejongpermpoon. 2010. **Management for Entering the Day Spa Business Standard of Day Spa Establishments in Ubon Ratchathani City Municipality Ubon Ratchathani Province.** Master of Arts in Industrial Administration, Graduate School, Khon Kaen University.

Thesis Advisors: Assoc. Prof. Ampon honark

Abstract

209145

The purposes of this study were 1) to analyze inside and outside environments, problems and obstacles of a Day Spa business in Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province, 2) to investigate behaviors and factors in choosing Day Spa services in Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province, 3) to investigate customers' satisfactions in using Day Spa product services and other services, 4) to study the management administration model of the Day Spa business in Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province, 5) to examine attitudes toward the standard of Day Spa business, Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province, 6) to identify the standard of management administration model for the Day Spa business, Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province. The researcher expected the outcomes to be useful for s Day Spa entrepreneur, a new investor, or a person interested in a spa business so that they could utilize the results of this study for making a decision in running the business.

This study was both qualitative and quantitative research. The research instruments used in data collection were two sets of questionnaire. The first questionnaire focused on customers who used Day Spa services in Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province. The second questionnaire focused on Day Spa entrepreneurs in Ubon Ratchathani City Municipality, Ubon Ratchathani Province. The statistics and data were analyzed by means of frequency distribution, percentage, means (), standard deviations, and the maximum and the minimum value.

For the results of the study, the behavior of the customers receiving Day Spa services showed that they came to use services on Saturday and Sunday around 6.01 pm – 10.00 pm. Their main purpose of using the spa services was to reduce their stress. The important factors

209145

influencing their decision in choosing Day Spa services were reasonable service charge, and suggestions from relatives, friends, and known people. For the customers' satisfactions in using product services and services from Day Spa, it was found that the customers were satisfied in Day Spa products or goods because they were made from natural herbs. The customers also suggested that they preferred to have the service room that separated male and female customers.

The Day Spa entrepreneurs managed Day Spa areas and created an environment to be beautiful, appropriate, and hygienic. The factor affecting the service charge was the capital in operating the business. The factor in choosing a spa location was the convenient and adequate parking area. The most popular marketing promotion management was to create a brochure and to inform each other among customers. The way to seek for an employee was to contact directly through universities and institutions. The most essential service process management was to regularly welcome the customers and take care of them. The need that the customers required the most in term of physical environment factors was the cleanness of the service areas. The law that Day Spa entrepreneurs found most difficult to follow was about the standard of a service person. The strengths, weaknesses, opportunities, and obstacles were then analyzed. The strengths were that the sites and environments were clean, and that they were convenient for traveling. The weaknesses were that there were only a few service persons. The opportunity was that most of people started to be interested in maintaining their health. The obstacle was that business growth of the spa business was decreased by economics and politics so that the entrepreneurs had to be more competitive. From the results of this study, it could be concluded that the crucial standard of the management administration model was divided into three aspects as a location, a staff, and a service.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รศ.อัมพน ห่อนาค ที่ได้ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด และช่วยตรวจแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งเขียนวิทยานิพนธ์สำเร็จเป็นรูปเล่ม

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.วินิต ชินสุวรรณ และ รศ.ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในระหว่างการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้นี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาทั้ง 9 แห่งและผู้ให้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูล และร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์เสร็จสิ้นได้

จุรีรัตน์ ลีจงเพิ่มพูน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
3. กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	7
4. ขอบเขตการวิจัย	8
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	8
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	31
1. ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย	31
2. ประชากร	31
3. กลุ่มตัวอย่าง	32
4. การสุ่มเลือกตัวอย่าง	32
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
7. การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	39
1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเคย์สปา	39
2. ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ของผู้ใช้บริการเคย์สปา	43
3. ข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะทั่วไปในการใช้บริการด้าน ผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเคย์สปา	52
4. ผลการวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของ ผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา	57
5. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาเรื่องกำหนดมาตรฐาน สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ตาม พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ. 2509	60
6. ข้อมูลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
1. สรุปผลการศึกษา	65
2. ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ประกอบการและแบบสอบถามผู้ให้บริการ	74
ภาคผนวก ข แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ	92
ภาคผนวก ค แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา	98
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเคย์สปา	41
ตารางที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ	43
ตารางที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับวันที่ใช้บริการ	44
ตารางที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำ	44
ตารางที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	45
ตารางที่ 6 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการเคย์สปา	46
ตารางที่ 7 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับลักษณะการใช้บริการสปาบ่อยที่สุด	48
ตารางที่ 8 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการ	49
ตารางที่ 9 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง	50
ตารางที่ 10 ข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยการใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาของผู้ใช้บริการเคย์สปาเกี่ยวกับเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสถานบริการสปา	51
ตารางที่ 11 ข้อมูลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะทั่วไปในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเคย์สปา	52
ตารางที่ 12 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปา	62