

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการประกอบธุรกิจการบริการที่มีความสำคัญต่อการบรรลุผลสำเร็จทั้งในด้านผลการประกอบการ และ ผลของด้านการบริการของสถานประกอบการ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ, เครื่องมืออุปกรณ์ และ ระบบการบริหารจัดการต่างๆ ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาคือ การมุ่งศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปา โดยกลุ่มประชากรคือกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการด้านธุรกิจการบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ได้จะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 300 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย จากการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั้งด้านการบริการและผลประกอบการ ผลที่ได้จากการศึกษาคือปัจจัยสู่ความสำเร็จจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ความกล้าเสี่ยง ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ความใส่ใจในความสำเร็จ โดยที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งความสำเร็จด้านการบริการและผลประกอบการ คือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม และ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

ดังนั้นผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงลักษณะของประเภทสถานประกอบการ ตลอดจนความพร้อมของผู้ประกอบการ ศักยภาพของพนักงานและกระบวนการ ธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น อยู่กับการบริหารและการดำเนินงานที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพของสถานประกอบการนั้นๆ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ เช่น การบริหารจัดการ ความกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจของผู้ประกอบการ ตลอดจนการเลือกใช้นวัตกรรมในกระบวนการบริการ ซึ่งจะทำให้สามารถนำไปสู่ความเป็นผู้นำและประสบความสำเร็จได้อย่างดียิ่ง

Abstract

The purposes of this research are to study the critical success factors within the service organization. The result on the findings of these key success factors will be used as guidance and preparation for the start of business. The scope of this study is mainly focused on the Spa business. A simple random sample was used as a method for the survey. Questionnaire from 300 samples was the main methodology of data collection for this study. Data were analyzed by using the SPSS application. Using three statistical methods factor analysis, reliability analysis and multiple regression analysis. They were used to validate the various dimensions underlying of the data set.

The results of this research are that the main factor 5 key success factors can be categorized and covered into the respective phases in the model. Multiple regression analysis also tested the criterion-related validity of the instrument. The results from regression analysis of the effectiveness of service strategic presents significant Process & Innovation, Risk management, Management system and Knowledge interesting were Process & Innovation, Risk management and Success Orientation have the highest impact on the decision and basic quality service.

The Spa business owner requires realizing their service organization characteristics both management readiness and employees potentials. The business will be achieved or not depends on proper management. In order to achieve in service business, it requires focusing on various issues including service organization level, risk management and Innovation. In turn, leading to business leadership and success.