

การศึกษาการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเดย์สปาของสถานประกอบการ เดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

The Study of the Standardized Day spa Business Management at Ubonratchathani Municipality, Ubonratchathani Province

จूरรัตน์ ลีจงเพิ่มพูน (Jureerat Leejongpermpoon)

อัมพน ห่อนาค (Ampon honark)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีจังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเดย์สปา 4) เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการการดำเนินงานของธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 5) เพื่อสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 6) เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเดย์สปาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปาและผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ที่สนใจในธุรกิจสปา ในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม 2 ชุดโดย แบบสอบถามกลุ่มที่ 1 มุ่งเน้นที่กลุ่มผู้ใช้บริการเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 เน้นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยใช้สถิติและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเดย์สปา มีพฤติกรรมการใช้บริการสปา โดยมากจะใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงระหว่างเวลา 18.01-22.00 น. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการนั้นเพื่อคลายเครียด ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานประกอบการเดย์สปา คือ ราคาของค่าบริการที่สมเหตุสมผลและได้รับคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเดย์สปา

คำสำคัญ: เดย์สปา การบริหารจัดการ เทศบาลนครอุบลราชธานี

Keyword: Day Spa, Management ,Ubonratchathani Municipality

* นักศึกษา

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ได้จากสมุนไพรธรรมชาติ ข้อเสนอแนะที่ต้องการมากที่สุด คือ อยากให้มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ของห้องใช้บริการต่าง ๆ ระหว่างชายกับหญิง

ผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปา มีการจัดการด้านสถานที่และการสร้างบรรยากาศในสถานประกอบการสปาให้มีความสวยงาม เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ต้นทุนในการดำเนินงานเป็นปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการ สถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอต่อการให้บริการเป็นปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสปา การจัดทำใบปลิวและการบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้าเป็นการจัดการด้านส่งเสริมการตลาดที่นิยมทำกันมากที่สุด การติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาโดยตรงเป็นวิธีการในการสรรหาพนักงานที่ใช้มากที่สุด การต้อนรับและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเป็นการจัดการด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญที่สุด ความสะอาดของสถานที่บริการเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการเดย์สปาที่มีผลต่อย้ายแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด มาตรฐานผู้ให้บริการเป็นข้อกำหนดที่ผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปาปฏิบัติตามได้ยากที่สุด ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค พบว่า จุดแข็งคือ สถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความสะอาด ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง จุดอ่อน คือ การขาดแคลนจำนวนของผู้ให้บริการ โอกาสที่พบคือ คนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้นและอุปสรรคที่พบคือ สภาวะเศรษฐกิจและการเมืองส่งผลกระทบให้ธุรกิจสปามีแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจที่ลดลงทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันมากขึ้น จากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและด้านบริการ

Abstract

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 study 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 a 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 ($\bar{X}$), standard deviations, and the maximum and the minimum value.

The study found that the day Spa customer preferred to come in for the services on Saturday and Sunday during 6.01 pm – 10.00 pm. The main purpose for the services was the stress reduction. The main deciding factors for selecting the day spa services were the reasonable service fee and the sug-

gestions from relatives, friends or associates. The day spa customers' most satisfactions came from the natural herbs product and service. The customers' most frequent suggestion was the that separation of service facilities between male and female customers.

The day spa business entrepreneurs managed well the facilities and climate to be exquisite, suitable and hygienic. The management cost was the main factor for setting the service fee. The entrepreneurs decided on the spa location from convenient and adequate parking . Brochure and customers' mouth-to-mouth were the main marketing methods. Recruiting the spa employees from universities and educational institutions was most practiced. Steady customer' welcoming and take-caring were the important service process. Cleanliness of service facilities was the physical environment required most by customers. The regulation that was hardly followed was the standard of the service employees. 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 there aspects as a location, a staff, and a service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณ์ทั่วไปของสถานประกอบการเดย์สปาในจังหวัดอุบลราชธานี มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงเป็นผลกระทบมาจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนในการประกอบการเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงด้านราคา โดยผู้ประกอบการแต่ละรายจะเสนอราคาสินค้าและบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่ง ทำให้ผู้ประกอบการบางหลายต้องปิดกิจการลง เนื่องจากไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในการบริหารงานได้และบุคลากรผู้ให้บริการที่ชำนาญมีไม่เพียงพอผู้ประกอบการบางรายจึงฝึกอบรมพนักงานเอง หรือจ้างผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกอบรมพนักงานเมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ความเข้าใจอย่างดีแล้ว พนักงานที่ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรมักจะย้ายไปทำงานกับสถานประกอบการที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องฝึกอบรมพนักงานอยู่เรื่อยๆ รวมทั้งการขาดความเข้าใจในข้อกำหนดของทางราชการ

เรื่องขอบเขตการบริการ ข้อกำหนดเรื่องการขอใบอนุญาต และการขอใบรับรองมาตรฐาน ดังนั้น เพื่อจะได้รับทราบถึงสภาพทั่วไปของธุรกิจ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานและคุณภาพของสปา ความต้องการของผู้บริโภค และความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาเรื่องการจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเดย์สปาของสถานประกอบการเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการเดย์สปาแก่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องจะลงทุนในธุรกิจนี้ ในการปรับปรุงสถานบริการและพัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการการดำเนินงานของธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

4. เพื่อสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

5. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

6. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเดย์สปา ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในการนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงมาตรฐานของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาธุรกิจเดย์สปา

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ที่สนใจในธุรกิจสปา สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ จากผลการศึกษา

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สปา คือ ปัจจัยด้านราคา ความสะอาดของสถานที่และผู้ให้บริการ บริการที่นิยมใช้ คือ การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย (Aroma Massage) รองลงมาเป็นการนวดไทย (Thai Massage) ค่าใช้บริการต่อครั้งส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,000 - 3,000 บาท ผู้ใช้บริการสปาทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการสปาจากสปาในโรงแรมที่พักเองและทราบจากบริษัทนำเที่ยว สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อความสะอาดของสถานที่ สิ่งแวดล้อม วัสดุ อุปกรณ์ และผู้ให้บริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ในส่วนความคิดเห็นหลังการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยมีความประทับใจในด้านความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางและบรรยากาศที่ียบสงบ ในด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการประทับใจในคุณภาพบำบัดที่มีความอ่อนนุ่ม ยืดหยุ่นแจ่มใส มีมารยาทไทย และมีอัธยาศัยไมตรีรวมทั้งการมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการบริการ ส่วนในด้านบริการ ผู้ใช้บริการประทับใจในราคาที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือความหลากหลายของการบริการและความสะอาดของผลิตภัณฑ์ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าจะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำเนื่องจากสปาที่ใช้มีเสียงรบกวนซึ่งขัดกับวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ รองลงมาคือ การขาดทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการขาดความชำนาญ รวมถึงวัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ไม่สะอาด

ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในเขตอันดามันส่วนใหญ่มักเป็นเพศหญิง ลักษณะการลงทุนของผู้ประกอบการมีทั้งรูปแบบการลงทุนในธุรกิจสปาที่เป็นลักษณะเดย์สปา ปัจจัยในการเลือกสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสปาในเขตอันดามันส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักมองว่า ทำเลที่ตั้งเป็นธรรมชาติ การคมนาคมสะดวก ในการส่งเสริมด้านการตลาดประกอบไปด้วย การติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยวมัคคุเทศก์ รวมทั้งแท็กซี่ การทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการใช้

เทคนิคการขาย เช่น การรวมค่าบริการสปาในค่าห้องพัก และแพคเกจทัวร์ เป็นต้น ด้านการบริหารจัดการองค์กรพบว่า โครงสร้างองค์กรสปาจะมีความแตกต่างกันตามขนาดของธุรกิจ โดยมีตำแหน่งงานที่สำคัญ คือ ผู้จัดการสปา นักสุขภาพบำบัด และพนักงานต้อนรับ ด้านการจัดการผลิตภัณฑ์ ในด้านสถานที่มี 3 รูปแบบ คือ สปาในที่โล่ง และสปาในอาคารหรือเป็นแบบผสมระหว่างที่โล่งและในอาคาร เน้นการบริการนำสมุนไพรและบางแห่งมีการเสนอเมนูสุขภาพและส่วนใหญ่จะเน้นการสร้างจุดเด่นโดยการใช้น้ำมันหอมระเหยที่มาจากธรรมชาติ ใช้เสียงดนตรีควบคู่กับเสียงธรรมชาติ และเน้นการนวดเพื่อผ่อนคลายมากกว่าการนวดเพื่อรักษา และรูปแบบการบริหารจัดการสปานั้น การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการแบบใหม่สามารถช่วยยกระดับสปาได้

ผศพร กลั่นฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจจากผู้ใช้บริการสปาจำนวน 169 คน และผู้ประกอบการสปาจำนวน 6 คน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีอาชีพพนักงานหน่วยงานธุรกิจ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลาย มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการคือ 18.01-21.00 น. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งคือ 501-1,000 บาท ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการสปามากที่สุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ทำเลที่ตั้ง

สรินหทัย ศักดิ์กุลพิทักษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา ที่ลูกค้าต้องการจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหรือความต้องการต่อบริการด้านส่วนประสมทางการตลาดในทุก ๆ ด้าน โดยให้ความสำคัญในระดับมาก โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์และด้านการบริการจะให้ความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือด้านราคา ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ ผู้บริโภคมีความ

ต้องการมากที่สุดในเรื่องของการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ธรรมชาติ รูปแบบของราคาที่สามารถเลือกจ่ายได้ทั้งแบบเป็น แพคเกจ คอร์สและจ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการ ห้องน้ำ ต้องมีความสะอาดและการมีบัตรส่วนลดการให้บริการ แก่ลูกค้าเพื่อเป็นส่วนลดใช้บริการครั้งต่อไป ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือเรื่องของการแยกพื้นที่การให้บริการ ชาย-หญิง ราคาที่จ่ายครอบคลุมการให้บริการต่าง ๆ เช่น เครื่องดื่มต้อนรับ การให้คำแนะนำ การนวด การแช่ ร้อนไม่จำเป็นต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และสุดท้ายคือสามารถดูรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ และการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายไว้ 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานจากสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานีจำนวนทั้งสิ้น 9 ราย

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ได้รับการบริการจากสถานประกอบการธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 360 คน (จากสูตรกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และไม่ทราบขนาดของประชากร)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จัดสร้างขึ้นตามวิธีอุปสรรคการศึกษา เป็นการใช้อย่างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยประกอบไปด้วยลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และมีการกำหนดเกณฑ์เลือกตอบจำนวน 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ประชากรกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ

อยู่ระหว่าง 15-24 ปี โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการสถานประกอบการบริการธุรกิจเดย์สปาของผู้ใช้บริการเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการเดย์สปาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการสปา คือ นาน ๆ ครั้งจะใช้บริการ โดยมากจะใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงระหว่างเวลา 18.01-22.00 น. ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการนั้นเพื่อคลายเครียด โดยการนวดไทย จะใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการนวดมากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง ต่ำกว่า 500 บาท ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานประกอบการเดย์สปา คือ ราคาของค่าบริการที่สมเหตุสมผล และในขณะเดียวกันคำแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เลือกใช้บริการด้วยเช่นเดียวกัน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเดย์สปา สิ่งแรกที่กล่าวถึง คือ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ซึ่งส่วนมากมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรธรรมชาติ ส่วนที่สอง คือ มีความพึงพอใจต่อการระบุราคาชัดเจน ส่วนที่สาม คือ มีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้ง โดยการจัดบรรยากาศและการตกแต่งภายในสถานบริการสปาให้มีความเป็นธรรมชาติและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ส่วนที่สี่ คือ มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดโดยการประชาสัมพันธ์ถึงชื่อเสียงของสถานบริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ส่วนที่ห้า คือ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรในการให้บริการ จากการได้รับการต้อนรับที่ดีและมีความเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ส่วนที่หก คือ มีความพึงพอใจต่อบริการนวดผ่อนคลายทางกายภาพ

ในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และส่วนสุดท้าย คือ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการในการให้บริการ ในด้านการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างดียิ่งอีกทางหนึ่ง

ในส่วนของการข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้ใช้บริการเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีต่อการจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเดย์สปานั้น พบว่า ข้อเสนอแนะที่ต้องการมากที่สุด คือ อยากให้มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ของห้องใช้บริการต่าง ๆ ระหว่างชายกับหญิงให้มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อให้เกิดปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

การจัดการด้านผลิตภัณฑ์ มีการจัดการด้านสถานที่และการสร้างบรรยากาศในสถานประกอบการสปาให้มีความสวยงาม เหมาะสม และถูกสุขลักษณะ โดยเน้นบรรยากาศให้มีความเป็นธรรมชาติมากที่สุด ใช้น้ำมันหอมระเหยในสถานประกอบการสปาให้มีความหอมสดชื่นแบบธรรมชาติ ใช้เสียงดนตรีและเสียงธรรมชาติเพื่อสร้างสีสันในการให้บริการ มีการนวดในลักษณะต่าง ๆ และบริการเสริมอื่น ๆ ได้แก่ การนวดแผนไทย การนวดฝ่าเท้า การนวดกดจุด และบริการนวดน้ำมัน มีการหาแหล่งวัตถุดิบประเภทสมุนไพรทั้งสดและสำเร็จรูปตามร้านค้าที่จำหน่ายตามท้องตลาดทั่วไปปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ที่มีมากที่สุด คือ ความต้องการสินค้าที่มีการประกันคุณภาพ แนวทางการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา คือ บริหารจัดการจัดสรรการใช้ผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปานั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีต้นทุนสูง

การจัดการด้านราคา ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการที่มีมากที่สุดคือ ต้นทุนในการดำเนินงาน รองลงมา ได้แก่ สภาพการแข่งขันและการกำหนดราคากลางจากสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับสปา

การจัดการด้านสถานที่ ปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสปาที่มีมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอต่อการให้บริการ

การจัดการด้านส่งเสริมการตลาด ที่นิยมทำกันมากที่สุด คือ การจัดทำใบปลิวและ การบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า

การจัดการด้านบุคลากรในการให้บริการ วิธีการในการสรรหาพนักงานที่ใช้มากที่สุด คือ ติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาโดยตรง คุณสมบัติของพนักงานให้บริการที่สำคัญมากที่สุด คือ มีจิตใจรักการบริการ

การจัดการด้านกระบวนการให้บริการ สำคัญที่สุด คือ การต้อนรับและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาที่พบในระหว่างการให้บริการและมีวิธีแก้ไขปัญหาคือ ความไม่พึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน วิธีการจัดการเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในกระบวนการบริการ คือ การดูแลผู้ให้บริการอย่างดีพร้อมต้อนรับคำติชมและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการสปาต่อปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพที่มีมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่บริการ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ท่านประสบมากที่สุด คือ การขาดแคลนจำนวนบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการ

4. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการสปาเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีเรื่องกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ตาม พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ. 2509 ประเด็นในข้อกฎหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาปฏิบัติตามได้ยากที่สุด คือ มาตรฐานผู้ให้บริการ เนื่องจากธุรกิจ สปาเป็นธุรกิจที่เพิ่งได้รับความนิยมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ทำให้ผู้ที่ทำงานที่มีประสบการณ์ทางด้านนี้น้อย อีกทั้งศาสตร์ทางสพายังไม่มีเปิดสอนในสถานบันการศึกษาอย่างชัดเจน เพียงแต่สอดแทรกในรายวิชาบาง

สาขาเท่านั้น ในขณะที่สถานประกอบการ และผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ดังนั้น บางสถานประกอบการสปาก็จะรับบุคลากรเข้าแล้วฝึกเอง ทำให้บางครั้งเวลาในการเรียนรู้งานรวดเร็วจนเกินไป ทักษะในการให้บริการยังไม่คล่อง อีกทั้งยังมีการแย่งตัวผู้ให้บริการที่มีฝีมือจากธุรกิจสปาด้วยกัน

ในส่วนของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีที่มีต่อประกาศกระทรวงฯ ฉบับใหม่ที่เพิ่งประกาศใช้นั้น ได้มีความคิดเห็นที่จะให้การสนับสนุนและร่วมมือที่จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ที่ประกาศนี้ และสำหรับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในเขตพื้นที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีต่อการดำเนินการตามกฎหมายอย่างเข้มงวดของทางราชการนั้น พบทั้งข้อดีและข้อเสีย คือ ในส่วนของข้อดีโดยรวมควรปฏิบัติ เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงของธุรกิจสปา และในส่วนของข้อเสีย พบว่า โดยรวมถ้าสถานประกอบการไม่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ประกอบการก็ต้องปิดกิจการหรือดำเนินกิจการต่อไปในรูปแบบธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นสถานเสริมความงามแทน โดยมีการขายบริการทางเพศเป็นธุรกิจแอบแฝงที่ผิดกฎหมาย เพื่อเข้ามาช่วยสร้างรายได้ที่ได้รับผลกระทบ

5. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในสภาพแวดล้อมภายนอก ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการธุรกิจสปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

จุดแข็งของการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจสปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบคือ สถานที่และสิ่งแวดลอม มีความสะอาด ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง ใกล้แหล่งธรรมชาติ มีบรรยากาศที่เงียบสงบ มีการตกแต่งสถานที่ที่อิงธรรมชาติ พนักงานให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญด้านการบริการ มีความอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามและเหมาะสมกับงาน การให้บริการมีความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ ใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากธรรมชาติ มีความสะอาด

และเน้นความปลอดภัย มีการระบุราคาที่ชัดเจนและสมเหตุสมผล และในส่วนของ การประชาสัมพันธ์ มีการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจให้ผู้สนใจมาใช้บริการ

จุดอ่อนของการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบ คือ การขาดแคลนจำนวนของผู้ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการใช้ผลิตภัณฑ์สปา ความหลากหลายของการส่งเสริมการขายในรูปแบบของแพคเกจที่ให้บริการยังไม่หลากหลาย

การวิเคราะห์โอกาสของการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมคนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นสาเหตุทำให้เกิดความตึงเครียดมากขึ้น โรคภัยไข้เจ็บเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่ดีและเหมาะสมที่จะช่วยบรรเทาความตึงเครียดเหล่านี้ และช่วยป้องกันการเกิดโรคภัยต่างๆได้ด้วย และในส่วนของภาครัฐก็ได้ให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำปรึกษากับการจัดฝึกอบรมการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งยังให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยเรื่องพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก่ผู้ประกอบการที่มีความสนใจในธุรกิจสปา รวมถึงการสนับสนุนการจัดออกร้านตามงานต่างๆ เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ งานเข้าพรรษา และงาน OTOP จึงถือเป็นโอกาสที่ดีที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ สปาได้สร้างธุรกิจให้เติบโตตามโอกาสนี้

การวิเคราะห์อุปสรรค พบว่า โดยรวมสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในระยะช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบให้ธุรกิจสปา มีแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจที่ลดลง จึงทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันมากขึ้น ในขณะที่ต้นทุนของธุรกิจต้องเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

6. รูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเดย์สปา ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) **มาตรฐานด้านสถานที่** เน้นในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง บรรยากาศที่เย็นสบาย ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีกลิ่นหอมธรรมชาติ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน

2) **มาตรฐานด้านบุคลากร** เน้นในเรื่องของผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญทางด้านบริการและมีการแนะนำบริการสปาที่ชัดเจน และพนักงานนวดควรมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เครื่องแต่งกายควรมีความสวยงามและเหมาะสมกับงาน

3) **มาตรฐานด้านบริการ** เน้นในเรื่องของความหลากหลายของรูปแบบการบริการและความปลอดภัยในการใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาดรวมถึงระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

4) **มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์** เน้นในเรื่องของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพผ่านการรับรองว่าใช้กระบวนการผลิตโดยธรรมชาติ มีคำอธิบายส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน

5) **มาตรฐานด้านราคา** เน้นในเรื่องของการระบุราคาทรัพย์สินที่ชัดเจน และมีการกำหนดราคาบริการที่สมเหตุสมผล

6) **มาตรฐานด้านส่งเสริมการตลาด** เน้นในเรื่องของความหลากหลายของรูปแบบการประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจและแพคเกจที่ให้บริการ เช่น ระหว่างการรอรับบริการมีการบริการเครื่องดื่มและของสมนาคุณให้แลกต่อจำนวนการสะสมยอดการใช้บริการ

7. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า รูปแบบของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบปลิว มีระดับคะแนนปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรมีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบของสื่อเหล่านี้ให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ให้บริการมีระดับคะแนนปานกลาง ดังนั้น

หน่วยงานรัฐบาลควรส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการผลิตวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในธุรกิจสปา มีการพัฒนามาตรฐานการผลิตให้มีคุณภาพเท่าเทียมกับต่างชาติได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการและลดต้นทุนการนำเข้าของวัสดุเหล่านี้

เอกสารอ้างอิง

- ปวรรณา อัจฉริยบุตร และคณะ. (2547). **รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ยั่งยืน สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- _____. (2549). **รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ยั่งยืน สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ผัสพร กลั่นฤทธิ์ (2548). **สภาพและปัญหาการดำเนินงานธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สรินหทัย ศักดิ์กุลพิทักษ์. (2550). **ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาที่ลูกค้าต้องการ**. รายงานการศึกษาอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.