

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEsด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนาการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการแสวงหาโอกาสการเพิ่มศักยภาพทางการตลาดของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการร้าน หรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ที่ผู้ประกอบการเป็นคนไทยเท่านั้น ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและมีการกำหนดประชากร จำนวน 85ร้าน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ ความรู้ทางธุรกิจ ประสบการณ์ในธุรกิจ จำนวนพนักงานให้บริการของกิจการ รายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และการศึกษาปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEsด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สรุปได้ดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.20 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 64.70 การศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 40.0 สถานภาพสมรส ร้อยละ 38.80 ทุนจดทะเบียนของกิจการนั้นกิจการไม่มีทุนจดทะเบียนมากที่สุด ร้อยละ 48.20 ความรู้ทางธุรกิจของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนในโรงเรียนมากที่สุด ร้อยละ 37.60 ก่อนที่ผู้ประกอบการมาประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบการเคยมีประสบการณ์มาก่อน 5 – 7 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.60 ในปัจจุบันกิจการมีจำนวนพนักงานให้บริการ 10 – 20 คน ร้อยละ 60.00 รายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 42.40

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นระดับมากในด้านการบริหารจัดการ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการตลาด

ในส่วนของผลการศึกษาด้านการบริหารการตลาด พบว่า

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในหัวข้อ ช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา คือด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านประสิทธิภาพคุณภาพตามลำดับ

ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในหัวข้อการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความหลากหลายของรูปแบบการบริการ คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของกิจการ และความเพียงพอของจำนวนเตียงและพนักงานที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ มีการสำรวจราคาค่าบริการของคู่แข่ง รองลงมาคือ มีการสำรวจราคาค่าบริการของคู่แข่ง ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินค่าบริการที่มีให้เลือกใช้ ความเหมาะสมของอัตราค่าสมัครสมาชิก มีความสามารถในการบริหารจัดการด้านต้นทุนได้อย่างเหมาะสม ความคุ้มค่าของอัตราสมาชิกกับการบริการที่ได้รับ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน และที่ตั้งของร้านสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่ง มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ มีการติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวเพื่อแนะนำให้มาใช้บริการและการให้ส่วนลดสำหรับการเป็นสมาชิก รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การจัดโปรโมชั่นลดราคาสำหรับลูกค้าที่ซื้อหรือใช้บริการเป็นชุด การจัดกิจกรรมแนะนำสมาชิกใหม่โดยมีของรางวัลให้ทั้งผู้แนะนำและสมาชิกใหม่ และมีการจัดโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลต่างๆที่สำคัญ ตามลำดับ

ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ สามารถแนะนำขั้นตอนการให้บริการและแนะนำผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่งกายเหมาะสม สุภาพและมีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ ความเหมาะสมของช่วงเวลาการให้บริการ รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ทักทายต้อนรับเมื่อผู้ให้บริการเข้าร้าน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการใช้ระยะเวลาสั้น และรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ สถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกในการชำระเงินด้วยการหักเงินจากยอดบัญชีด้วยบัตรเครดิต การตกแต่งร้านที่สวยงามมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และการเปิดดนตรีให้ฟังเบาๆภายในร้าน ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความแม่นยำในการให้บริการที่

จะไม่ให้เกิดความผิดพลาดระหว่างการให้บริการ ศักยภาพในการทำตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าในการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพ และเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีตามลำดับ

ด้านการบริหารจัดการ

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสเปเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจในตลาด รองลงมาคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า (CRM) ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ มีความสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ มีการวางแผนและมีการบริหารจัดการภายในองค์กร มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ตามลำดับ

ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสเปเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในหัวข้อ มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดี และรองลงมาคือ มีสภาพคล่องทางการเงิน มีเงินลงทุนอย่างเพียงพอ มีความสามารถในการชำระหนี้ ความสามารถในการทำกำไรและบริหารสินทรัพย์ มีการขอกู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันมาเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตามลำดับ

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสเปเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดโครงสร้างของเงินเดือนที่ชัดเจน รองลงมาคือ การกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน มีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงาน มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและมีความชำนาญอยู่เสมอ และการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจและเหมาะสมแก่นักงาน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.20 และเพศชาย ร้อยละ 11.82 อายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 64.70 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 35.30 การศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 35.30 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 24.70 สถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 38.80 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 37.60 และม่าย/หย่าร้าง ร้อยละ 23.50 ทุนจดทะเบียนของกิจการนั้นกิจการไม่มีทุนจดทะเบียนมากที่สุด ร้อยละ 48.20 รองลงมาคือ กิจการที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 37.60 ทุนจดทะเบียน 100,000 – 500,000 บาท ร้อยละ 8.20 และทุนจดทะเบียน 500,000 – 1,000,000 บาท ร้อยละ 5.90 ความรู้ทางธุรกิจของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนในโรงเรียนมากที่สุด ร้อยละ 37.60 รองลงมาคือ ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 29.40 จบปริญญาตรีทางสายธุรกิจ ร้อยละ 21.20 ไม่เคยรับการศึกษาความรู้ทางธุรกิจ ร้อยละ 7.10 และ ศึกษาต่อทางปริญญาโททางสายธุรกิจ ร้อยละ 4.70 ก่อนที่ผู้ประกอบการมาประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ผู้ประกอบการเคยมีประสบการณ์มาก่อน 5 – 7 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.60 รองลงมาคือมีประสบการณ์มาก่อน 8 – 10 ปี ร้อยละ 27.10 ไม่เคยมีประสบการณ์เดียวกับธุรกิจนี้มาก่อน ร้อยละ 18.80 ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 8.20 ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่า 1 ปี ร้อยละ 4.70 และ ประสบการณ์ 2 – 4 ปี ร้อยละ 3.50 จำนวนพนักงานให้บริการของกิจการในปัจจุบัน 10 – 20 คน มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ 21 – 50 คน ร้อยละ 23.50 และจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน ร้อยละ 16.50 รายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 30,001 – 50,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ 50,001 – 70,000 บาท ร้อยละ 24.70 70,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 12.90 มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.60 และ 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 9.40

ด้านการบริหารการตลาด

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

ด้านการบริหารจัดการ

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs

ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นมากสุดในหัวข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจในตลาด รองลงมาคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า (CRM) ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ มีความสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ มีการวางแผนและมีการบริหารจัดการภายในองค์กร มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ตามลำดับ

สอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดคุณภาพในการให้บริการ คือ การสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 340)

ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs

ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในหัวข้อ มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีที่ดี และรองลงมาคือ มีสภาพคล่องทางการเงิน มีเงินลงทุนอย่างเพียงพอ มีความสามารถในการชำระหนี้ ความสามารถในการทำกำไรและบริหารสินทรัพย์ มีการขอกู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันมาเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรม การซื้อที่แตกต่างกันของผู้บริโภคแต่ละคน มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้บริโภคเองและปัจจัยที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ สถานภาพของครอบครัว และอาชีพจะมีความต้องการความคิดเห็นต่างๆ แตกต่างไปตามปัจจัยเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องศึกษาพื้นฐานเฉพาะบุคคล ผู้มีอายุแตกต่างกัน ไม่ต้องการเป้าหมายในชีวิตเหมือนกัน เด็กๆ ต้องการความสนุกสนาน วัยรุ่นต้องการให้เพื่อนฝูงยอมรับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 16) ต้องการอิสระเสรีในการแสดงออก ผู้ใหญ่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพและมีฐานะมั่นคง ผู้สูงอายุต้องการความสงบสุข

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs

ด้านสป้าเพื่อสุขภาพ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดโครงสร้างของเงินเดือนที่ชัดเจน รองลงมาคือ การกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน มีโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงาน มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้มีประสบการณ์และมีความชำนาญอยู่เสมอ และการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจและเหมาะสมแก่พนักงาน ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาด คือ เป็นความคิดใหม่ซึ่งเปลี่ยนจากความคิดเดิมที่ว่าธุรกิจมุ่งผลิตสินค้าโดยใช้แรงงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผลิตสินค้าออกมาขายหรือบริการแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้คำนึงถึงความพอใจของผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการ ไม่ได้ตามเป้าหมาย ความผิดพลาดนี้อาจเกิดจากผู้บริหารไม่สนใจข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ในที่สุดธุรกิจประสบปัญหาขาดทุน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขโดยเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543 หน้า 135-137)

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสป้าเพื่อสุขภาพผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสป้าเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสป้าเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีด้านเพศพบว่า เพศชาย มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 5.00 รองลงมาด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.90 ส่วนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4.65 และด้านการบริหารการตลาด 4.63 ตามลำดับ เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นปานกลางในทุกด้าน โดยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.37 รองลงมาด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 3.24 ส่วนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.17 และด้านการบริหารการตลาดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.06

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสป้าเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านอายุพบว่าอายุ 21-31 ปี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในด้านการบริหารจัดการ โดยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.62 รองลงมา มีระดับความคิดเห็นมาก โดยด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.20 ส่วนด้านการบริหารการตลาด 4.03 และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.92

ตามลำดับ และอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นปานกลางในทุกด้าน โดยด้านด้านการบริหารการเงินและการบัญชี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.03 รองลงมาด้านการบริหารจัดการ 2.99 และด้านการบริหารการตลาดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.81

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในด้านการบริหารจัดการ โดยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.62 รองลงมา มีระดับความคิดเห็นมาก โดยด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.20 ส่วนด้านการบริหารการตลาด 4.03 และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.92 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นมากด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความคิดเห็นปานกลางในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.15 รองลงมาด้านการบริหารการตลาดมี 2.98 และด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 2.96 ตามลำดับ ผู้ประกอบการระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นปานกลางในทุกด้าน คือด้านการบริหารการเงินและการบัญชีมีค่าเฉลี่ย 3.06 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2.96 ด้านการบริหารการตลาด 2.71 ด้านการบริหารจัดการ 2.66 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการสถานภาพโสดมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารจัดการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 รองลงมาด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.16 ด้านการบริหารการตลาด 3.97 และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.91 ตามลำดับ ผู้ประกอบการสถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารการเงินและการบัญชี ปานกลางมีค่าเฉลี่ยคือ 3.08 รองลงมาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2.96 ด้านการบริหารการตลาด 2.71 และด้านการบริหารจัดการ 2.65 ตามลำดับ ผู้ประกอบการสถานภาพมี/หย่าร้างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารจัดการปานกลางมีค่าเฉลี่ยคือ 3.48 รองลงมาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.08 ด้านการบริหารการตลาด 2.96 และด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 2.87 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กิจกรรมของผู้ประกอบการที่ไม่มีทุนจดทะเบียนมีระดับความคิดเห็นปานกลางในทุกด้าน คือ ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี มีค่าเฉลี่ย 2.99 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2.96 ด้านการบริหารจัดการ 2.78 และด้านการบริหารการตลาด 2.74 ตามลำดับ กิจกรรมของผู้ประกอบการที่กิจการมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมาก คือด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 3.50 มีระดับความคิดเห็นปานกลางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการตลาด 3.38 ตามลำดับ กิจกรรมของผู้ประกอบการที่กิจการมีทุนจด

ทะเบียน 100,000 – 500,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.66 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการบริหารการตลาด 4.43 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4.35 ตามลำดับ กิจกรรมของผู้ประกอบการที่กิจกรรมมีทุนจดทะเบียน 500,000 – 1,000,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี และด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4.90 และด้านการบริหารการตลาด 4.78 ตามลำดับ

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการร้านของธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการที่ไม่เคยรับการศึกษาคำความรู้ทางธุรกิจด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านพนักงาน 3.16 ด้านการส่งเสริมการตลาด 3.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ 2.60 มีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านกระบวนการให้บริการ 2.40 ด้านราคา 2.38 และด้านการบริการ 2.16 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนในโรงเรียนด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.03 ด้านพนักงาน 3.00 ด้านลักษณะทางกายภาพ 2.99 ด้านการส่งเสริมการตลาด 2.72 ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 2.65 ด้านการบริการ 2.59 มีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านราคา 2.24 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่ได้รับความรู้ทางธุรกิจในช่วงเรียนชั้นปริญญาตรีด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านพนักงาน 3.40 ด้านการบริการ 3.32 ด้านลักษณะทางกายภาพ 3.27 ด้านการส่งเสริมการตลาด 3.28 ด้านกระบวนการให้บริการ 3.08 ด้านราคา 3.00 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 2.58 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่จบปริญญาตรีทางสายธุรกิจด้านสปาเพื่อสุขภาพมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านราคา 4.35 ด้านลักษณะทางกายภาพ 4.06 ด้านการส่งเสริมการตลาด 4.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.91 ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ 3.84 และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 3.73 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่ศึกษาต่อทางปริญญาโททางสายธุรกิจด้านสปาเพื่อสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 4.85 ด้านราคา 4.48 ด้านการบริการ 4.45 และด้านกระบวนการให้บริการ 4.20 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการที่ไม่เคยประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านลักษณะทางกายภาพ 3.06 ด้านพนักงาน 3.05 ด้านการส่งเสริมการตลาด 2.88 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 2.72 ด้านกระบวนการให้บริการ 2.68 มีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านการบริการ 2.35 ด้านราคา 2.26 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านราคา และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 4.85 ด้านการบริการ 4.50 มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านกระบวนการให้บริการ 4.20 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา 2 – 4 ปี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านราคา 4.85 ด้านลักษณะทางกายภาพ 4.66 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 4.60 ด้านการส่งเสริมการตลาด 4.55 ระดับความคิดเห็นมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ 4.46 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา 5 – 7 ปี มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านพนักงาน 3.01 ด้านลักษณะทางกายภาพ 2.90 ด้านการส่งเสริมการตลาด 2.78 ด้านการบริการ 2.77 ด้านกระบวนการให้บริการ 2.65 มีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านราคา 2.41 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 2.34 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา 8 -10 ปี มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.62 ด้านพนักงาน 3.56 ด้านการส่งเสริมการตลาด 3.51 มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านลักษณะทางกายภาพ 3.48 ด้านราคา 3.47 ด้านกระบวนการให้บริการ 3.30 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 2.88 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา มากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.95 ด้านราคา 4.51 มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ 4.34 ด้านการส่งเสริมการตลาด 4.23 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ 4.11 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4.08 ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ 4.05 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานให้บริการต่ำกว่า 10 คน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านการบริหารการเงินและการบัญชีมีค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2.89 ด้านการบริหารการตลาด 2.76 และมีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านการบริหารจัดการ 2.28 ตามลำดับ กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานให้บริการ 10 – 20 คน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.16 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 3.02 และด้านการบริหารการตลาด 2.97

ตามลำดับ กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานให้บริการ 21 – 50 คน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 4.88 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.56 ด้านการบริหารการตลาด 4.27 และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4.15 ตามลำดับ ผู้ประกอบการธุรกิจSMEs ด้านสปาเพื่อสุขภาพ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 10,0001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี มีค่าเฉลี่ย 2.97 ด้านการบริหารการตลาด 2.70 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2.60 มีระดับความคิดเห็นน้อย ด้านการบริหารจัดการ 2.27 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 30,001 -50,000 บาท มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 2.97 ด้านการบริหารจัดการ 2.96 ด้านการบริหารการตลาด 2.76 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 50,001 -70,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 3.88 ด้านการบริหารการตลาด 3.75 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.60 ตามลำดับผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.31 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 3.24 ด้านการบริหารการตลาด 3.05 ตามลำดับ ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี 4.92 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4.68 ด้านการบริหารการตลาด 4.66 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจุบันธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันภายในธุรกิจด้วยกันเองค่อนข้างสูง ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น การที่ผู้ประกอบการมีข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจในตลาด หากผู้ประกอบการมีข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันทางธุรกิจเดียวกันก็ถือว่าเป็นการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันที่จะทำให้รู้ว่าจะมีวิธีการรับมืออย่างไรให้ธุรกิจอยู่รอด
2. ควรให้ความสำคัญนั่นก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด จะทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วนำไปสู่การใช้ซ้ำหรือเข้ามาใช้บริการอีก ดังนั้นเรื่องของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เข้ามาใช้ในธุรกิจก็เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรนำเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ

3.การบริหารการตลาด ในส่วนของช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ ผู้ประกอบการ ควรมีการจัดพื้นที่การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นส่วนสำคัญเพื่อความเป็นส่วนตัว เช่น การจัดแยกห้อง ให้บริการของลูกค้าเพศชายและเพศหญิงเป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยลักษณะเดียวกันนี้เป็นวงกว้างมากขึ้น โดยศึกษาธุรกิจท่องเที่ยว ประเภทธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพทั้งระบบ ซึ่งจะเป็นการความสมบูรณ์ของข้อมูลและผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต่อไป

2. ควรศึกษากลุ่มผู้ประกอบการประเภทธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและหาข้อสรุปแนวทางการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต่อไป