

ความเป็นเลิศในการให้บริการของธุรกิจสปาในประเทศไทย
Excellence in providing services of Spa business in Thailand

พอใจ สิงหนตร*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการจัดการคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของธุรกิจสปาในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้คือธุรกิจสปาในประเทศไทยที่ยังคงเปิดดำเนินธุรกิจอยู่ จำนวน 265 แห่ง ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอนเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม และสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการคุณภาพการให้บริการ มีทั้งหมด 5 ตัว เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ 1) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร 2) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านการบริการ 3) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ 4) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ 5) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารงานและการจัดองค์กร

คำสำคัญ : ธุรกิจสปา, การให้บริการ

*ดร. ประจักษ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Abstract

This research had the objectives to study the relationship of the levels of service quality management for excellence of spa business in Thailand by employing Mixed Methods Research of a quantitative research method and a qualitative research method. The research sample for this quantitative research was the operating spa businesses in Thailand totaled 265 places using a multi - staged random sampling method and the qualitative research interviewed 30 respondents. The research tools were a questionnaire and interview form

The research findings revealed six variables related to the service quality management ranking from high to low as follows : 1) service quality management of personnel 2) Service quality management of providing services 3) service quality management in products, tools and equipment 4) service quality management in places 5) service quality management of facilities and 6) service quality management of administration and organization management.