

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การดำเนินการของธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ

ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาว นันทวัน ธนะศรีสุรารัตน์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.เขมกร ไชยประสิทธิ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพจำนวน 78 ร้าน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

การศึกษาพบว่า ร้านนวดเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียวซึ่งเปิดดำเนินการมาแล้วเป็นระยะเวลา 5 ปี สถานที่ให้บริการนวดเป็นรูปแบบของอาคารตึกแถวหนึ่งห้อง มีขนาดพื้นที่ 101 - 250 ตรม. โดยเป็นอาคารให้เช่า ส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่าต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีทำเลใกล้โรงแรมและสถานที่พัก วันที่เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 10.00 - 22.00 มีเตียงสำหรับนวดจำนวน 10 เตียง มีเก้าอี้นวดน้อยกว่า 5 ตัว ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพโดยไม่มีบริการอื่นควบคู่ มีลูกค้าที่มาใช้บริการต่อวัน 11 - 20 คน และผู้ใช้บริการใช้จ่ายครั้งละ 200-500 บาทต่อคน

ด้านองค์การและการจัดการ มีการวางแผนการดำเนินงานระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) โดยมีเจ้าของร้านเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์ของธุรกิจ คือ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด โครงสร้างของธุรกิจจะเป็นโครงสร้างแบบง่ายไม่เป็นทางการ มีการมอบอำนาจหน้าที่และกำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน ในส่วนของการคัดเลือกพนักงานจะพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยจะมีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงาน และมีการฝึกอบรมพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนให้เป็นค่าจ้างตามชั่วโมงการนวด มีหลักเกณฑ์การกำหนดค่าจ้างจากความสามารถของพนักงาน นอกจากนี้ยังให้ผลประโยชน์อื่นคือ การลาหยุดงาน

และคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงาน คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงด้านการบริการ

ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยปรับปรุงในด้านสถานที่ให้ใช้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น มีการควบคุมคุณภาพของการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพให้หลักการการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการและนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ มีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ในธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจากความสะดวกในการซื้อและจัดส่ง มีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานที่นวดเพื่อสุขภาพ โดยเลือกอยู่ในย่านธุรกิจใกล้กลุ่มลูกค้า มีการจัดสรรพื้นที่ภายในร้าน โดยเน้นกระบวนการทำงานเพื่อความสะดวก มีการวางแผนกำลังคนให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยวิธีการปรับลดปริมาณพนักงานตามฤดูกาล

ด้านการตลาด ใช้วิธีการจำแนกตามความแตกต่างจากธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพของตนเองกับที่อื่น โดยวัดจากคุณภาพของบริการ โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการกำหนดค่าบริการโดยพิจารณาจากคู่แข่งกัน ในส่วนของด้านสถานที่ส่วนใหญ่มีลูกค้ามาใช้บริการ โดยใช้ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง โดยธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพจะให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะที่ร้าน สำหรับกิจกรรมส่งเสริมการตลาดใช้วิธีการ โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ มีความถี่ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นประจำทุกเดือน การส่งเสริมการขาย มีการลดราคาค่าบริการ

ด้านการเงิน มีการใช้เงินลงทุนในเบื้องต้น (ไม่รวมมูลค่าอาคารและที่ดิน) ไม่เกิน 250,000 บาท ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเดือน ไม่เกิน 50,000 บาท ใช้เงินทุนส่วนตัวของเจ้าของ มีการบริหารเงินสดที่เหลือในแต่ละเดือนโดยเก็บไว้ใช้หมุนเวียนในเดือนถัดไป มีการจัดทำบัญชีแบบง่าย

Independent Study Title Operations of Massage-for-Health Businesses in Mueang
Chiang Mai District

Author Miss Nantawan Thanasrisutharat

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Dr. Kemakorn Chaiprasit

ABSTRACT

This independent research aims to study the operation of business owners of the Thai massage for health businesses in Muang district, Chaing Mai province. Data was collected from 78 of Thai massage parlors. A questionnaire was used as a research tool to collect data. Data analyzed using descriptive statistics which are based on frequency, percentage and averages.

This study found that most of the business in this research are individually owned and have been operating for at least 5 years. Each place is run in a form of one-room tenement building area between 101-250 sq.ms. The building is leased and most pay between 10,001-20,000 baht per month. Locations are close to hotels and accommodation. They are open daily between 10 am.- 10 pm. There are 10 massage beds and less than 5 massage chairs provided for massage for health service only, with no other kind of services behind. There are about 11-20 customers per day and the service costs between 200-500 baht for one time treatment.

In terms of organization and management, they have short term operation plan (less than one year). The business owners themselves are the planners. The main goal of the business is to satisfy the customer the most. The business structure is simple and unofficial giving each employee a clear authority and responsibility. The employee recruitment considers from work experience and the employee is trained before starting the job. Compensation is to be paid by the hour of massage. The principle of wage comes from determination of abilities of employees. It also provides other benefits such as a day off. One essential requirement for each

employee is to have good interpersonal skills. The evaluation results are utilized to improve the service.

In terms of production and operation, there are improvements in the following areas: making the place more convenient, and quality control of the massage itself. This latter one is derived through customer feedback and it is used to improve service. There are well selected products used in massage for health business for convenience in both purchasing and delivery to customers. Being in a business district close to customers is the key factor in choosing a location. The interior designs of locations emphasize the process for convenience and planning for manpower to meet the needs of the customers by reducing the amount of seasonal employees.

In marketing, each store highlights particular quality of service to differentiate themselves from other health treatment businesses. The most significant target group of customer is foreign tourists. The fees are determined by the base of competition. The channel is the customers contact the service directly by themselves. Massage business serves their customers only at the shop. For promotional activities, advertising media such as brochures and website are commonly used, with frequent promotion activity on a monthly basis including sales promotion and discounted fees.

Financially, the initial investment (excluding the value of the building and land) is less than 250,000 baht per month. The operational expense does not exceed 50,000 baht. The investment comes from the business owner's private funds. The management of monthly surplus cash is used towards the next month's working fund. The preparation of the accounts is simple.