

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของธุรกิจสปา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	ธิดารัตน์ กายชาติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ว่าที่ร้อยตรี ดร.ปฏิพัทธ์ ตันมิ่ง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันในด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจสปา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย (2) ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของธุรกิจสปา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของธุรกิจสปาในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงศึกษาวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้ประกอบการและผู้ให้บริการธุรกิจสปา อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมธุรกิจสปาในอำเภอเมืองเชียงราย มีโครงสร้างองค์กรชัดเจน และมีการพัฒนาบริการและพนักงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีปัญหา เช่น การขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และความพร้อมของสถานที่ให้บริการ ในด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มาใช้บริการสปาด้วยเหตุผลในการบรรเทาอาการปวดเมื่อยร่างกาย ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เวลาระหว่าง 13:01–16:00 นาฬิกา มากที่สุด ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของธุรกิจสปาในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ดังต่อไปนี้ (1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO) เน้นการพัฒนาด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ เพื่อเสริมแนวทางในการแข่งขันและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า (2) กลยุทธ์เชิงรับ (WT) มุ่งเน้นการพัฒนาด้านผู้ให้บริการสัมพันธ์ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า (3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) มุ่งเน้นการปรับปรุงด้านพนักงานสปา

เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และ (4) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริการและพัฒนาสปาเพื่อเพิ่มความเชื่อถือและความน่าเชื่อถือในการบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ธุรกิจสปา, เชียงราย



Independent Study Title	Developing Business Strategies for Enhancing Service Quality of Spa Businesses in Muang Chiang Rai District, Chiang Rai Province
Author	Thidarat Kayachat
Degree	Master of Business Administration (Business Administration)
Advisor	Acting Sub. Lt. Patipat Tunming, Ph. D.

ABSTRACT

This study aims to: (1) examine and analyze the current situation regarding the service quality of spas in Muang District, Chiang Rai Province, (2) study consumer behavior of spas in Muang District, Chiang Rai Province, and (3) propose business development strategies to enhance the quality of spa services in Muang District, Chiang Rai Province. This study adopts a mixed-method research approach, with the main data sources being spa operators and customers in Muang District, Chiang Rai Province. Data was collected through in-depth interviews and questionnaires. The study found that the spa business environment in Muang District, Chiang Rai Province, has a well-defined organizational structure and continuous service and staff development. However, challenges such as a shortage of efficient personnel and facility readiness were identified. In terms of consumer behavior, the majority of spa customers are females who use spa services to relieve body aches and fatigue, mostly during weekends between 1:00 PM and 4:00 PM. The proposed business development strategies to enhance the quality of spa services in Muang District, Chiang Rai Province, are as follows: (1) Offensive Strategy (SO) focuses on marketing and developing unique products to enhance competitiveness and build customer trust,

(2) Defensive Strategy (WT) emphasizes customer relationship development to impress and satisfy customers, (3) Corrective Strategy (WO) focuses on improving spa staff to enhance customer satisfaction, and (4) Preventive Strategy (ST) emphasizes the use of technology and innovation in spa services to increase trust and reliability in service delivery.

Keywords: Service Quality, Spa Business, Chiang Rai

