

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องเผชิญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการที่ผู้คนต่างต้องแข่งขันกันเพื่อเอาตัวรอด ทั้งใน ด้าน การเรียน การทำงาน และสังคมในการดำเนินชีวิตทำให้หลาย ๆ คนลืมนึกที่จะดูแลรักษาสุขภาพ ร่างกาย รวมไปถึงเรื่องของจิตใจสังเกตได้จากคนในปัจจุบันมักเกิดอาการเจ็บป่วยได้ง่ายกว่าคนใน สมัยก่อนหลายเท่าตัว ทั้งนี้เนื่องจากระบบร่างกายของมนุษย์เป็นแหล่งสะสมสารพิษ (toxin) ที่มี อยู่ในสภาพแวดล้อม เอาไว้อย่างมาก ด้วยสาเหตุนี้จึงเป็นบ่อเกิดแห่งการเจ็บป่วยและความอ่อนแอ ทางร่างกาย ยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ส่งผลให้คนส่วนใหญ่เพิ่มความเอาใจใส่ต่อสุขภาพร่างกายอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้พ้นจากโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว การดูแลเอาใจใส่กับ สุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความต้องการและความ สะดวกสบายของผู้ที่จะปฏิบัติว่าจะเลือกใช้วิธีใดในการดูแลสุขภาพของตนเองเพื่อให้ปราศจาก โรคร้ายไข้เจ็บ

สปา เป็นศาสตร์ที่ทั่วโลกเชื่อว่าสามารถฟื้นฟูสุขภาพและเพิ่มพลังให้ชีวิตได้ ปัจจุบัน สถานบริการสปาจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้รักสุขภาพและความงามซึ่งกำลังเป็นที่นิยม เนื่องมาจาก "สปา" เป็นอีกวิธีหนึ่งในการขับสารพิษ (detox) ออกจากร่างกาย โดยองค์กร สปา ระหว่างประเทศ สำนักงานที่สหรัฐอเมริกากล่าวว่า สปาเป็นเมืองเล็ก ๆ แห่งหนึ่งในประเทศ เบลเยียม ซึ่งมีบ่อน้ำสำหรับให้ผู้ป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ใช้แช่รักษาตัว เนื่องจากความร้อนของน้ำจะ เป็นตัวขับ toxin หรือพิษที่มีอยู่ในร่างกายให้หมดไป และช่วยทำให้ร่างกายเกิดความผ่อนคลาย และสร้างความสดชื่นให้ร่างกายได้ดี การแช่ตัวในบ่อน้ำแร่จะรู้สึกได้ถึงความสุขสดชื่น และความ สงบที่ธรรมชาติสร้างสรรค์มาให้ พร้อมกับไอแห่งความร้อนจากน้ำแร่ สิ่งเหล่านี้ทำให้รับรู้ได้ถึง ความผ่อนคลายทั้งทางร่างกายและจิตใจ และเมื่อร่างกาย จิตใจสดชื่นแล้ว เซลล์และระบบการ ทำงานต่าง ๆ ของร่างกายก็จะทำงานได้ดีและเต็มประสิทธิภาพ นอกจากการแช่ตัวในบ่อน้ำแร่ สปายังมีความหมายรวมถึงการทำชาวน้ำ การอบไอน้ำ และการนวดตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ด้วยน้ำมันหอมระเหย (aromatherapy)

ปัจจุบันธุรกิจสปา เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้ประกอบธุรกิจ หรือเจ้าของทั้งหลายเข้ามาดำเนินธุรกิจประเภทนี้เป็นจำนวนมากเพื่อที่จะเข้ามาแสวงหาประโยชน์จากการทำธุรกิจประเภทนี้ โดยมุ่งเน้นเพียงกำไรแต่เพียงอย่างเดียว ไม่คำนึงถึง หัวใจสำคัญ คือการให้บริการที่มีคุณภาพทำให้ธุรกิจประเภทนี้เจริญเติบโตไปได้อย่างมีคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานและการควบคุมธุรกิจสปา เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างมีคุณภาพถูกต้องตามหลักการก่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นการรักษาภาพพจน์ที่ดีและชื่อเสียงของประเทศไทยที่ถือว่าเป็นประเทศที่เป็นศูนย์รวมของธุรกิจสปา ซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมอย่างมาก ปัจจุบันรัฐบาลได้ส่งเสริมให้เจ้าของธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพในประเทศมุ่งหน้าสู่ตลาดโลก ยังต้องมีการควบคุมอย่างเข้มงวดเพราะถือว่าธุรกิจสปา เป็นการบริการที่กำลังได้รับความนิยมและส่งออกได้เช่นกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษารูปแบบการจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปาของ ผู้ประกอบธุรกิจสปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### **สมมติฐานของการวิจัย**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปาของผู้ประกอบธุรกิจสปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **1. ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 120 คน เลือกเป็น กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทธุรกิจสปา ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ

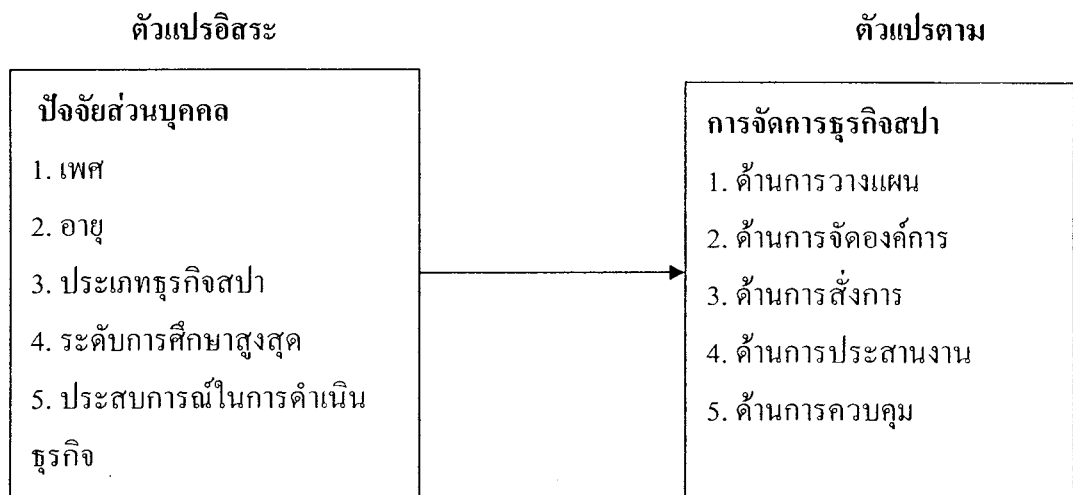
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ การจัดการธุรกิจสปา ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม

## 3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การจัดการธุรกิจสปา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้นำ แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ ของฟาโยล์ (Fayol, 1949 ,p. 43) ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การจัดการธุรกิจสปา** หมายถึง ความคิดเห็นของเจ้าของหรือผู้จัดประกอบธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

- **การวางแผน (Planning)** หมายถึง การเตรียมการ หรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายขององค์การ และกำหนดแนวทางหรือทางเลือกในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้าว่าจะปฏิบัติอย่างไร ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งการวางแผนเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ จะทำอะไร (What to do) ทำอย่างไร (How to do) ทำเมื่อใด (When to do) ให้ใครทำ (Who is to do it) ต้องการทรัพยากรอะไร (What is needed to do) เป็นความพยายามในเชิงสถิติปัญญาของผู้บริหาร สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของฝ่ายบริหาร

- **การจัดองค์การ (Organizing)** หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มบุคคลอย่างมีระบบมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการติดต่อสื่อสาร การมอบหมายงาน การประสานงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

- **การสั่งการ (Commanding)** หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร หรือหัวหน้างานที่จะต้องกระทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด การสั่งงานจะทำให้งานสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสาร ศิลปะการพูด ที่จะจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความเต็มใจและพอใจในการปฏิบัติตามคำสั่ง

- **การประสานงาน (Coordinating)** หมายถึง การทำงานตามแผนที่กำหนดไว้ และการประสานงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การประสานงานตามสายบังคับบัญชา การติดตามผลการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกว่ามีข้อขัดข้อง ผิดพลาด อย่างใดบ้าง และ ใช้ระบบบันทึกข้อมูลในการประสานงาน

- **การควบคุม (Controlling)** หมายถึง กระบวนการในการกำกับและติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติได้ทำถูกต้องตามแผนหรือมาตรฐานที่กำหนด การบริหารจัดการในองค์การเป็นเรื่องของการจัดการให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติกิจกรรมต่างๆร่วมกันเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การ รูปแบบของการจัดการจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่และบทบาทของบุคคลในกระบวนการดำเนินงานของโครงการ

**ผู้ประกอบการธุรกิจสปา** หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจสปา เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

สปา หมายถึง การรักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจให้ผ่อนคลายความเครียด  
น้ำวนและการนวดในการบำบัดควบคู่กับใช้อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น น้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

### ประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปา ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อ  
เจ้าของและผู้สนใจในธุรกิจสปาที่จะนำมาใช้เป็น แนวทางในการประกอบอาชีพธุรกิจสปาให้มี  
รูปแบบที่เหมาะสม
2. ผู้บริหารสถานบริการสปา สามารถนำผลของการศึกษาวิจัยไปใช้ในการปรับกลยุทธ์  
ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้บริการสปา
3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจจะทำธุรกิจสปา และต้องการยกระดับธุรกิจ ของตน  
ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายจะได้นำกลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้ในเบื้องต้นและพัฒนาให้เป็น  
ประโยชน์ต่อธุรกิจมากที่สุด