

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คำว่า สปา (SPA) เป็นรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Salus Per Aqua” หมายถึง health through water คือการใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่เพื่อฟื้นฟูสุขภาพ เนื่องจากในน้ำมีแร่ธาตุหลายชนิด ทั้งความร้อนและแร่ธาตุ จะช่วยกระตุ้นระบบการทำงานต่างๆ ในร่างกายให้ทำงานดีขึ้น สปาเริ่มขึ้นในประเทศเบลเยียม ที่เมือง “Spa” ซึ่งตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงของประเทศเบลเยียมเป็นเมืองที่มีน้ำพุร้อนและแวดล้อมด้วยสภาพภูมิประเทศที่สวยงาม เป็นที่นิยมของบุคคลชั้นสูง ขุนนาง และทหารของยุโรปเดินทางมาแช่น้ำพุร้อนที่เมืองนี้ เพราะช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย (Relax) นอกจากนี้ประชาชนชาวเบลเยียมยังนิยมดื่มน้ำแร่ ซึ่งน้ำแร่ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดผลิตที่เมือง Spa “สปา” ตามความหมายของกองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข หมายถึงสถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือ สถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ (Body Care & Treatment) และ การใช้ น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการ รวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการ การปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากล และการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก ทั้งนี้ให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

สปา มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอียิปต์ กรีก โรมัน ที่มีการทำพิธีกรรมทางศาสนาด้วยการชำระล้างร่างกาย จิตใจและวิญญาณด้วยน้ำโดยมีการนำศาสตร์ของอโรมาเธอราพีใช้บำบัดสุขภาพแบบองค์รวม ถือได้ว่าชาวโรมันเป็นผู้ที่มีรสนิยมในการใช้ชีวิตอย่างมาก การอาบน้ำพุร้อนถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะใช้ทั้งการอาบทำความสะอาดร่างกายแล้วยังใช้ดูแลสุขภาพที่ดีอีกด้วย การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหยในกลุ่มชนชั้นสูงเป็นสิ่งที่กระทำกันแพร่หลาย คำว่า สปา ถือว่าก่อกำเนิดราวศตวรรษที่ 17 มาจากเมืองเล็ก ๆ ในประเทศเบลเยียมที่ตั้งอยู่ในดินแดนที่เรียกว่า เทือกเขาแห่งอาร์เดนเนส (Ardennes Mountains) ที่มีน้ำพุร้อนใช้ในการดูแลสุขภาพ เมืองนี้ได้รับการขนานนามว่า “Gem of the Ardennes” การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมยังรวมถึงการทำสมาธิ การฝึกลมหายใจ การออกกำลังกาย วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้ลดระดับความเครียดได้ Rojas and Kleiner กล่าวว่า การทำสมาธิ โยคะจะทำให้ภาวะจิตเข้าสู่ความสมดุลและทำให้ร่างกายได้ผ่อนคลาย แม้แต่ประเทศ

จีนยุคก่อนก็ใช้สมุนไพรรักษาโรคควบคู่กับการฝังเข็มและการนวดรักษาคนเจ็บไข้ได้ป่วยเป็นจำนวนมาก

สำหรับประเทศไทยมีจุดเด่นในการบำบัดด้วยวิถีธรรมชาติโดยเฉพาะการนวดที่มีหลักฐานที่ปรากฏอยู่ในศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหงที่ขุดพบที่ป่ามะม่วง จังหวัดสุโขทัย เมื่อถึงยุคสมัยกรุงศรีอยุธยารัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชการแพทย์แผนไทยรุ่งเรืองมากโดยเฉพาะการนวดไทย ในสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ได้มีการแบ่งส่วนราชการด้านการแพทย์ให้กรมหมอนวดศาสตร์การนวดไทยบางส่วนได้สูญหายไปจากการเกิดภาวะสงครามสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ จนกระทั่งพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกทรงโปรดให้ปั้นรูปฤาษีคัดคนครบ 80 ท่าและจารึกสรรพวิชาการนวดไทยลงบนแผ่นหินอ่อน 60 ภาพแสดงถึงจุดนวดอย่างละเอียดระดับบนผนังศาลารายและบนเสารายในวัดโพธิ์ วิชาของการนวดไทยจึงได้ถูกสืบทอดต่อมา จนกระทั่งปัจจุบัน การนวดแผนไทยได้แผ่ขยายเป็นวงกว้างทำให้ชาวต่างชาติมีความสนใจที่จะได้รับบริการนวดไทยมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการนวดแบบราชสำนักหรือนวดแบบเชลยศักดิ์ ด้วยความโดดเด่นของศิลปะการนวดแบบไทยเป็นที่นิยมกลุ่มชาวต่างประเทศจึงเกิดการผสมผสานการนวดแผนไทยเข้ากับธุรกิจสปา ให้เป็นการจัดรูปแบบที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยเรียกว่า ไทยสปา (Thai Spa)

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association-ISPA) จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ต่างๆ ของธุรกิจสปารวมทั้งการให้ข้อมูล การวางมาตรฐานและนโยบายสปา แนวคิดในการวางแผนบริการให้กับสปากว่า 2,000 แห่ง จากประเทศสมาชิก ISPA จำนวน 59 ประเทศ เพื่อกำหนดให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพิ่มความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจสปาองค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association: ISPA-Europe) ซึ่งจัดตั้งขึ้นมา เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมสปา ได้ให้คำจำกัดความของสปาว่า “สปา คือ ช่วงเวลาแห่งความรู้สึกสัมผัสที่เกี่ยวกับการผ่อนคลาย ความสงบทางจิตใจ การฟื้นฟูสุขภาพ และความเพลิดเพลินใจ” และได้แบ่งธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. Destination Spa คือ สถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยเฉพาะโดยมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเข้าพักและเข้าร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรม ที่สถานบริการได้จัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมพักผ่อนคลายเครียด โปรแกรมทำสมาธิและดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

2. Resort / Hotel Spa คือ สถานบริการสปาที่อยู่ในรีสอร์ทหรือโรงแรมซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่พักตากอากาศ ในทำเลที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมหาด ภูเขา

บ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วย บริการ สปา นอกเหนือจากการให้บริการห้องพัก

3. **Day Spa หรือ City Spa** คือ สถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการได้ในระหว่างวัน จึงไม่จำเป็นต้องมีห้องพัก ไว้บริการที่ตั้งของสถานบริการสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองใหญ่ ๆ หรือย่านธุรกิจสำคัญ ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเน้นการให้บริการเสริมความงาม การผ่อนคลายความตึงเครียดด้วย น้ำมันหอมระเหยเป็นบริการสปาที่ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง

4. **Medical Spa** คือ สถานบริการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์ และเครื่องมือแพทย์บางอย่าง การให้บริการจะอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ สปาประเภทนี้มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น

5. **Mineral Spring Spa** คือ การให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

6. **Club Spa** คือ สถานบริการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกาย เพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย

7. **Cruise Ship Spa** คือ เป็นการให้บริการสปาบนเรือสำราญผสมผสานกับการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารที่ส่งเสริมสุขภาพกายเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย ผ่อนคลายและปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง (นภารัตน์ ศรีละพันธ์, 2549)

ในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้คนส่วนใหญ่เกิดความเครียด จึงหันมาเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกายกันมากขึ้น การใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียดเป็นวิธีหนึ่งที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยาโรก ุรกิจและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพจึงได้รับความสนใจตามไปด้วย โดยเฉพาะ “สปา” ุรกิจบริการด้านสุขภาพซึ่งมีแนวโน้มของการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะย่านธุรกิจในกรุงเทพฯและเมืองท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ผู้ประกอบการต่างตอบรับกระแสนิยมธรรมชาติด้วยการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อดึงดูดลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาใช้บริการ โดยได้รับแรงสนับสนุนจากภาครัฐที่ต้องการผลักดันไทยให้เป็นศูนย์กลาง สปาแห่งเอเชีย (The Capital Spa of Asia) จากเดิมที่สปาจะมีให้บริการในระดับโรงแรมใหญ่และรีสอร์ท แต่เนื่องจากธุรกิจสปากำลังได้รับความนิยมอย่างสูงทำให้ธุรกิจนี้กลายเป็นธุรกิจที่มีการขยายวงกว้าง จากสปาขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป จนถึงสปาขนาดเล็กที่ใช้เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท โดยเฉพาะเดย์สปา (Day Spa) เป็นธุรกิจสปาประเภทหนึ่งที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง

เนื่องด้วยเงินลงทุนไม่สูงมากเหมือนธุรกิจสปาประเภทอื่น เช่น Hotel and Resort Spa หรือ Mineral Spring Spa การให้บริการของเคย์สปา ใช้ระยะเวลาต่อคนประมาณ 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง (แล้วแต่โปรแกรมการให้บริการ) ซึ่งอาจมีเฉพาะการบำบัดคลายเครียด หรือรวมบริการด้านความงามเข้าไปด้วยก็ได้ แล้วแต่บริการที่จะเพิ่มหรือเสริมเข้าไปในบริการหลักของสปา ธุรกิจเคย์สปา (Day Spa) มักกระจุกตัวอยู่ในย่านธุรกิจหรือในตัวเมือง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันทางภาครัฐเองก็ให้การสนับสนุนทั้งด้านการ โปรโมต ตลอดจนอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารที่จะขอเปิดดำเนินกิจการ เพื่อให้ธุรกิจสปาของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ และการให้บริการ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549)

จากข้อมูลการสำรวจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพปี 2550 พบว่า ในปัจจุบันประเทศไทย มีผู้ประกอบการสปาอยู่ 1,000 แห่ง และมีจำนวนผู้ใช้บริการในประเทศไทยถึง 3.6 ล้านครั้งต่อปี โดยในปี 2549 ที่ผ่านมารัฐกิจสปา มีมูลค่ารวมประมาณ 8,500 ล้านบาท แบ่งเป็นบริการ 7,500 ล้านบาท และผลิตภัณฑ์ 1,000 ล้านบาท การเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วของสถานประกอบการสปา และจำนวนมูลค่าของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความนิยมของผู้มาใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดข้อถกเถียงกันในเรื่องของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ที่สถานประกอบการบางแห่งอาจไม่ได้มาตรฐาน (สมาคมผู้ประกอบการไทย, 2550) ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขเรื่องการกำหนดสถานที่บริการสปานวดเพื่อสุขภาพ และการนวดเพื่อเสริมสวย ซึ่งได้แยกออกมาจาก พ.ร.บ. สถานบริการปี 2509 ประกาศใช้โดยกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2547 ประกาศฉบับนี้ควบคุมกิจการ 3 ประเภท ได้แก่ 1) กิจการสปาเพื่อสุขภาพที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพที่อาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โยคะบำบัด โยคะและการทำสมาธิ 2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพ เป็นกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ด้วยวิธีการกด คลึง บีบ จับ ตัด ดึง ประคบและการอบ ทั้งนี้ต้องมีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ 3) กิจการนวดเพื่อเสริมสวย เป็นการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงามและการกด คลึง และบีบ โดยสถานบริการเหล่านี้จะต้องมีมาตรฐานใน 5 เรื่อง คือ สถานที่ ผู้ดำเนินการ ผู้ให้บริการ การให้บริการและความปลอดภัย ซึ่งจะมีการตรวจประเมินและออกใบรับรองมาตรฐานให้ปีต่อปี สำหรับสถานบริการที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงจะมีโทษทั้งจำและปรับ

จังหวัดอุบลราชธานีตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีพื้นที่ประมาณ 15,744 ตารางกิโลเมตรอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ เป็นระยะทาง 629 กิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 1,783,085 คน แบ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลจำนวน 260,872 คน และผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล

จำนวน 1,522,163 คน สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงและภูเขา มีแม่น้ำมูลไหลผ่านตอนกลางของพื้นที่ และมีหน้าผาหินทรายบริเวณชายฝั่งแม่น้ำโขงอันเป็นเส้นกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทยและลาว จังหวัดอุบลราชธานีมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายทั้งที่เป็นธรรมชาติ โบราณสถาน วัฒนาอารามที่มีความสวยงามหลายแห่ง พร้อมทั้งยังมีแหล่งงานศิลปหัตถกรรมอื่นๆ อยู่มาก เช่น งานทำหัตถกรรมเครื่องทองเหลืองที่บ้านปะอ่าวและงานทอผ้า ที่วิจิตรบรรจงเช่นผ้ามัดหมี่ ผ้าลายจิด ผ้าสามกษัตริย์ และงานประเพณีที่ขึ้นชื่อของจังหวัดอุบลราชธานี คือ งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษาที่มีการจัดขึ้นช่วงประมาณกลางเดือนกรกฎาคมของทุกปี จากสถิติของสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2549 - มิถุนายน 2550 จำนวนของผู้ที่มาเยี่ยมชมเยือนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2549 มีจำนวนทั้งหมด 1,899,876 คน เมื่อเทียบกับปี 2550 ในช่วงเดียวกัน เพิ่มขึ้นเป็น 1,952,616 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.78 แบ่งเป็น คนไทย ปี 2549 มีจำนวนทั้งหมด 1,846,115 เมื่อเทียบกับปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 1,895,715 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.69 และชาวต่างชาติ ปี 2549 มีจำนวนทั้งหมด 53,761 คน 115 เมื่อเทียบกับปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 56,901 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.84 (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2, ม.ป.ป.)

เนื่องจากกระแสนิยมที่ตระหนักถึงการดูแลสุขภาพมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจนี้เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ผู้ประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานีให้ความสนใจและมีการลงทุนเปิดสถานประกอบการธุรกิจสปาขึ้นเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าจำนวนสถานประกอบการธุรกิจสปาจากเดิมที่ปี 2548 มีสถานประกอบการสปาที่ขึ้นใบขอรับรองมาตรฐานเพียง 5 ราย แต่ปัจจุบัน ปี 2550 มีจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นใบขอรับรองมาตรฐานเพิ่มขึ้นเป็น 9 ราย และสถานประกอบการที่ยังไม่ได้ยื่นขอใบรับรองมาตรฐานให้เป็นสถานประกอบการสปาที่ถูกต้องก็มียุอีกเป็นจำนวนมาก สำหรับผู้ที่ขึ้นใบขอรับรองมาตรฐานแล้วไม่ผ่านการรับรองเหตุผลเนื่องมาจากปัญหาในเรื่องของสถานที่ดำเนินการ วัสดุคิบบที่นำมาใช้ในการให้บริการ และผู้ให้บริการ

สภาวะการณ์ทั่วไปของสถานประกอบการเคย์สปาในจังหวัดอุบลราชธานี มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงเป็นผลกระทบมาจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนในการประกอบการเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงด้านราคา โดยผู้ประกอบการแต่ละรายจะเสนอราคาสินค้าและบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่ง ทำให้ผู้ประกอบการบางหลายต้องปิดกิจการลง เนื่องจากไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในการบริหารงานได้และบุคลากรผู้ให้บริการที่ชำนาญมีไม่เพียงพอผู้ประกอบการบางรายจึงฝึกรวมพนักงานเอง หรือจ้างผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกรวมพนักงานเมื่อพนักงานได้รับการฝึกรวมจนมีความรู้ความเข้าใจอย่างดีแล้วพนักงานที่ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรมักจะย้ายไปทำงานกับสถานประกอบการที่ให้

ค่าตอบแทนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องฝึกรวมพนักงานอยู่เรื่อยๆ รวมทั้งการขาดความเข้าใจในข้อกำหนดของทางราชการเรื่องขอบเขตการบริการ ข้อกำหนดเรื่องการขอใบอนุญาตและการขอใบรับรองมาตรฐาน ดังนั้น เพื่อจะได้รับทราบถึงสภาพทั่วไปของธุรกิจ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานและคุณภาพของสปา ความต้องการของผู้บริโภคและความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาเรื่องการจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการเคย์สปาแก่ผู้ประกอบการและผู้ที่จะสนใจจะลงทุนในธุรกิจนี้ ในการปรับปรุงสถานบริการและพัฒนาการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

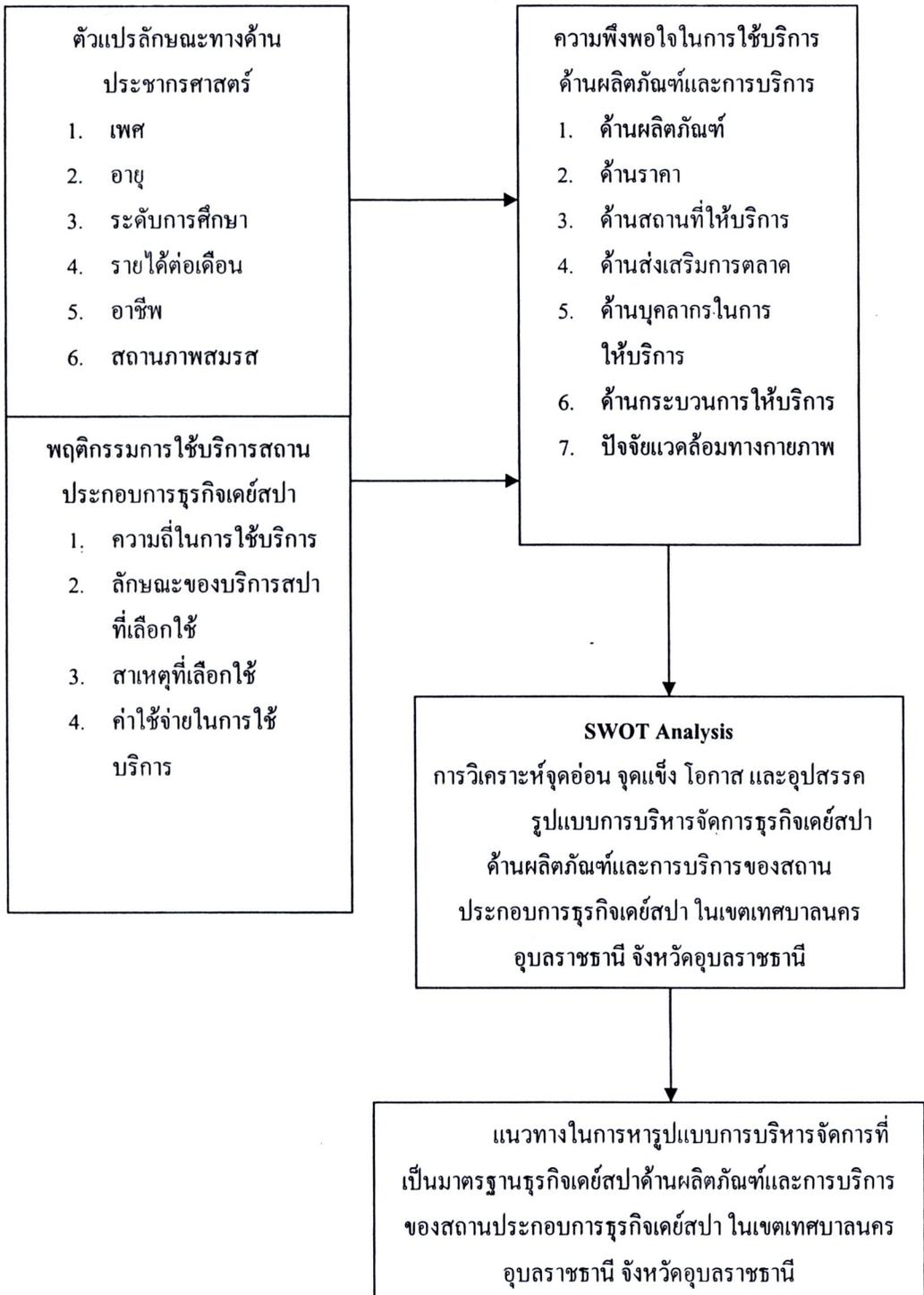
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการเคย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 2.1 เพื่อวิจัยพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.2 เพื่อวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้ใช้บริการเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.3 เพื่อวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการดำเนินงานของธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.4 เพื่อสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.5 เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก ปัญหาและอุปสรรคของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.6 เพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานธุรกิจเคย์สปาด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

3. กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการเคย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาภายใต้ข้อมูลต่างๆ และแนวความคิดการตลาดและการบริการ ดังนี้



4. ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาภายในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม คือผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปาที่เป็นผู้ประกอบการสปาในเขตพื้นที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี และผู้ใช้บริการสปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.3.1 พฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการสปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

4.3.2 เกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา ในด้านมาตรฐานสถานที่ การบริการ และผู้ให้บริการ

4.3.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านการขอใบรับรองมาตรฐานของสถานประกอบการสปา

4.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน 2550 – เดือนเมษายน 2551 เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาในการดำเนินการศึกษา ดังนั้นการศึกษารั้งนี้จึงยังไม่ครบขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์ทั้งหมด โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินกลยุทธ์และการควบคุมติดตามประเมินผล ซึ่งไม่สามารถทำการศึกษาได้ต้องใช้เวลาในการศึกษาในโอกาสต่อไป

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

สถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา หมายถึง สถานประกอบการที่ให้บริการแบบครบวงจร ทั้งการนวดและดูแลสุขภาพผิว และได้ผ่านการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการสปาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ประกอบการสปา หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของ หรือ ผู้ดำเนินการที่ทำหน้าที่ให้บริการควบคุมการให้บริการทั้งหมดของสถานประกอบการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติในการให้การนวดและคอยให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการในสถานประกอบการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เคยได้รับบริการจากสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจเคย์สปาในเขตเทศบาลนคร อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในการนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุง มาตรฐานของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

6.2 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาค เอกชน ที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาธุรกิจเคย์สปา

6.3 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ที่สนใจ ในธุรกิจสปา ในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ