

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้คนส่วนใหญ่เกิดความเครียด จึงหันมาเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น การใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกาย และผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นวิธีหนึ่งที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยาโรค ธุรกิจและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพจึงได้รับความสนใจตามไปด้วย โดยเฉพาะ “สปา” ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีแนวโน้มของการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะย่านธุรกิจในเมืองกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ผู้ประกอบการต่างตอบรับกระแสนิยมธรรมชาติด้วยการพัฒนาธุรกิจสปา เพื่อดึงดูดลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้เข้ามาใช้บริการสปา คำว่า “สปา หรือ SPA” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Sanus Per Acqua” หมายถึง การมีสุขภาพดีด้วยน้ำ (Health through water) จัดเป็นการดูแลสุขภาพด้วยการใช้น้ำบำบัด เช่น อาบน้ำในบ่อน้ำพุร้อน แช่ตัวในน้ำแร่ แช่น้ำนม อบตัว อบผิวด้วยไอน้ำ บำรุงผิวด้วยผลิตภัณฑ์นานาชนิด เป็นต้น สปานอกจากจะเป็นกิจกรรมการบำบัดสุขภาพด้วยน้ำแล้ว ยังประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านโภชนาการ การออกกำลังกาย และความสวยความงามอีกด้วย (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549: ออนไลน์)

ธุรกิจสปาเปิดดำเนินการครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมาในโรงแรมชั้นนำแห่งหนึ่ง แต่ได้รับความนิยมอย่างจริงจังเมื่อปี 2544 และต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมูลค่าตลาดเพิ่มขึ้นจาก 3,000 ล้านบาทในปี 2544 เป็น 7,000 ล้านบาทในปี 2547 มีผู้ประกอบการทั่วประเทศประมาณ 300 ราย ดำเนินการหลากหลายประเภท โดยสปาที่เปิดให้บริการในเวลากลางวัน (Day Spa) เติบโตมากที่สุด รองลงมาคือสปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel & Resort Spa) ถัดมาคือสปาแห่งหนึ่งเปิดให้บริการ 10 ห้อง ต่อพนักงานบริการ 14 คน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นหญิงร้อยละ 60 และชายร้อยละ 40 คู่แข่งขันที่สำคัญของไทยในแถบเอเชียได้แก่ อินโดนีเซีย (สปาในบาห์ลี) แต่สปาที่นักท่องเที่ยวนิยมมากที่สุดคือ สปาไทย (ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์, 2549: ออนไลน์)

บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร เป็นองค์กรเอกชนผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 177 หมู่ 12 บ้านเขาลำปางดง อ.คันเหมือง ต.บ่อแฮ้ว อ.เมือง จ.ลำปาง 52100 เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2541 โดยเปิดบริการให้กับประชาชนทั่วไป รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้ง



### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพรมุม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรมุม
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรมุม อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจและเกี่ยวข้อง

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วน  
 ประสมการตลาดบริการของบริษัทลำปางรัษฎรมุนไพโร จังหวัดลำปาง ในด้านผลิตภัณฑ์(บริการ)  
 ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการ  
 สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

**ผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ** หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการสปาเพื่อ  
 สุขภาพของบริษัทลำปางรัษฎรมุนไพโร

**สปาเพื่อสุขภาพ** หมายถึง การนวดแผนไทย การนวดประคบด้วยลูกประคบ  
 สมุนไพโร การนวดน้ำมันสมุนไพโร การนวดฝ่าเท้า การอบไอน้ำสมุนไพโร การแช่น้ำสมุนไพโร  
 การขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพโร และการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพโร

**บริษัทลำปางรัษฎรมุนไพโรลำปาง** หมายถึง องค์กรเอกชนที่เปิดให้บริการสปาเพื่อ  
 สุขภาพให้แก่ประชาชนทั่วไป ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 177 หมู่ 12 บ้านเขาลงค้ทอง ถ.คันเหมือง ต.บ่อแฮ้ว  
 อ.เมือง จ.ลำปาง 52100