

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะไม่แน่นอนต่าง ๆ อีกทั้งปัจจัยทางด้านสภาพการแข่งขันในธุรกิจที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ล้วนนำไปสู่การเบี่ยงเบนของการดำเนินงานที่กำหนดไว้ และอาจส่งผลกระทบต่อแผนระยะยาวขององค์กร ดังนั้นการวางแผนสำหรับรองรับเหตุการณ์ที่มีการผันแปร นับเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรในการบรรลุผลตามเป้าหมาย และการวางแผนรองรับความไม่แน่นอนต่าง ๆ จะเป็นสิ่งช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปรับเปลี่ยน และบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถผ่านพ้นสภาพของการเปลี่ยนแปลงและบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญหนึ่งที่จะช่วยในการบริหารภายใต้สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสลับซับซ้อน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ซึ่งการวางแผนกลยุทธ์เป็นการตัดสินใจวางแผนอย่างมีระบบ มีทิศทาง มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในอนาคต โดยกระบวนการของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กรจะเป็นเครื่องมือของผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดทิศทางและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในระยะยาวขององค์กร เพื่อพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ธุรกิจกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย (Health Hub) มีกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2547-2551 โดยรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพร้อมในการเป็นจังหวัดนำร่องที่จะดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่จะเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย เพื่อเป็นการสร้างรายได้ สร้างภาพลักษณ์ของประเทศ และส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาไทย ธุรกิจบริการด้านสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางด้านสุขภาพ ได้แก่ การบริการทางการแพทย์ การบริการทางทันตกรรม สปา และนวดแผนไทย ผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2548) ประกอบกับนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนของรัฐบาลด้านการท่องเที่ยวที่จะพัฒนาธุรกิจนวดแผนไทยเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ จิตความสามารถของผู้ประกอบการ และเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศ อีกทั้งกระแสการดูแลสุขภาพเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในทั่วทุกมุมโลก ส่งผลให้ประชาชนได้หันมาให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพตนเอง ธุรกิจการ

ให้บริการสปา และนวดแผนไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบการดูแลสุขภาพจึงได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี นอกจากนี้รูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบันที่มีความเร่งรีบ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ผู้คนเกิดความเครียด และมีความรู้สึกกดดัน ดังนั้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมจึงเป็นทางเลือกใหม่ ซึ่งเป็นวิถีชีวิตที่สังคมในปัจจุบันแสวงหา จึงส่งผลให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจสปา และนวดแผนไทยอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลสถิติของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการ และ โรงเรียนสอนนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2550 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 129 แห่ง แบ่งออกเป็น สถานบริการประเภทสปา จำนวน 36 แห่ง และสถานบริการนวดแผนไทย จำนวน 85 แห่ง สถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวย จำนวน 8 แห่ง สำหรับสถานบริการนวดแผนไทยที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2548-2550 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 38 แห่ง เป็น 56 แห่ง และ 85 แห่ง ตามลำดับ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2550) อย่างไรก็ตามยังมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทยเปิดบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จึงทำให้เกิดการแข่งขันของผู้ประกอบการเดิม และผู้ประกอบการที่จะเข้ามาในธุรกิจนวดแผนไทยมากขึ้น ผู้ประกอบการในแต่ละแห่งจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบของการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอด และเจริญเติบโตได้

สถานบริการนวดแผนไทย สดาร์ ไทยมาสซาจ ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส เป็นสถานบริการนวดแผนไทยขนาดใหญ่ที่เปิดให้บริการ เมื่อปี พ.ศ. 2545 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานบริการนวดแผนไทยที่ให้บริการผ่อนคลายความตึงเครียด ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้แนวคิดที่มุ่งเน้นการกำหนดราคาการให้บริการต่ำ เพื่อสามารถรองรับลูกค้าจำนวนมากที่มาใช้บริการในรูปแบบเดียวกัน แต่ด้วยปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับสภาพการแข่งขันในธุรกิจที่มีความรุนแรง เพราะมีธุรกิจนวดแผนไทยทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่การเริ่มเปิดให้บริการของสถานบริการนวดแผนไทย นับเป็นเวลากว่า 10 ปีที่สถานบริการนวดแผนไทยขนาดใหญ่ กำหนดราคาการให้บริการนวดแผนไทยที่ 100 บาทต่อชั่วโมง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจนวดแผนไทยขนาดใหญ่มีกลยุทธ์การดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกัน แต่มีแนวโน้มการค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ส่งผลให้กิจการมีความเสี่ยงในการดำเนินงานมากขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจนวดแผนไทยขนาดใหญ่ จะต้องมีการปรับตัว

เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการบริหารของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรง สามารถเจริญเติบโตและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กรสำหรับสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจในธุรกิจนวดแผนไทย นำเอาการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจได้

## 1.3 นิยามศัพท์

**สถานบริการนวดแผนไทย** หมายถึง สถานประกอบการนวดเพื่อรักษาหรือบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น การนวดเพื่อแก้ปวดหลัง แก้ปวดศีรษะ แก้ปวดข้อ แก้ปวดกระดูก การนวดเพื่อแก้ภูมิแพ้ และเหน็บชา เป็นต้น โดยอาจรวมถึงบริการอื่น ๆ เช่น การอบไอน้ำ อบสมุนไพร เพื่อช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายทั้งร่างกาย และจิตใจด้วย

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และประชาชนในท้องถิ่นที่เคยใช้บริการนวดแผนไทย

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้บริโภคที่ใช้บริการนวดแผนไทยที่สถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทย มาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส

**การวางแผนเชิงกลยุทธ์** หมายถึง การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

**กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy)** หมายถึง เป็นกลยุทธ์สูงสุดขององค์กรที่บ่งบอกถึงแนวทางในการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นการกำหนดทิศทางที่เป็นเอกภาพของธุรกิจโดยรวมขององค์กร ซึ่งจะกำหนดว่าองค์กรต้องการที่จะไปที่ไหน ต้องการจะเป็นอะไร เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ที่เป็นภาพความสำเร็จขององค์กร

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แผนกลยุทธ์ระดับองค์กรสำหรับสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทย มาสซาส ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป
2. ได้แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจในธุรกิจนวดแผนไทยนำการวางแผนกลยุทธ์ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved