

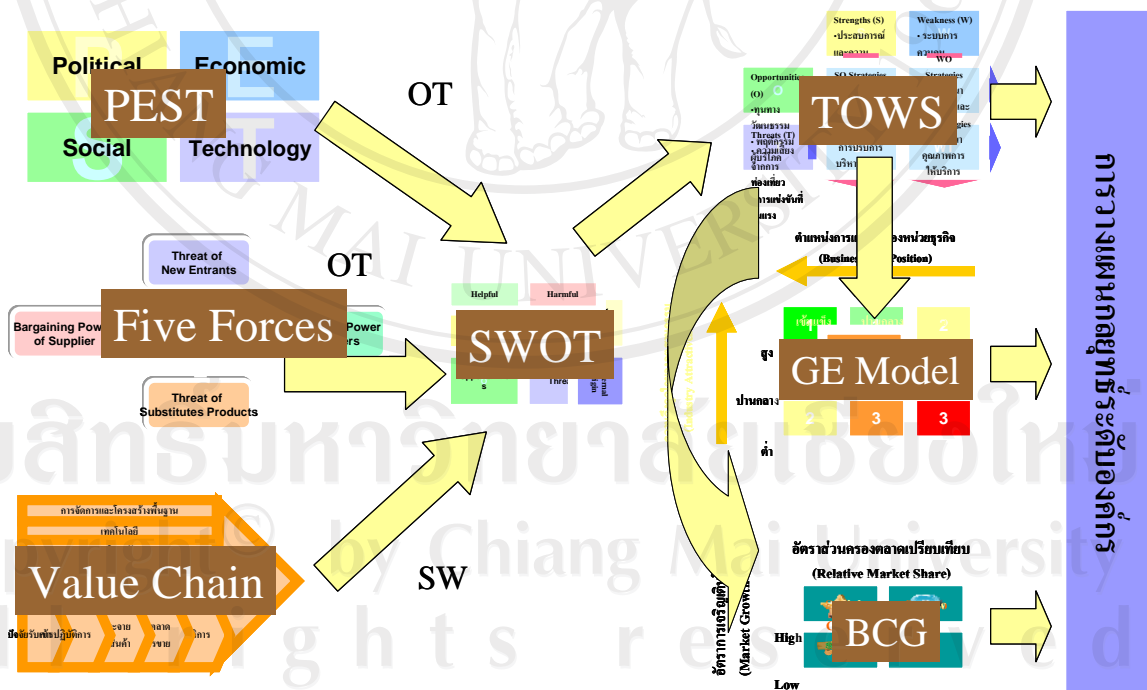
### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ของสถานบริการนวดแผนไทย สตรี ไทยมาสาชาส ชาน่า แอนด์ ฟิตเนส มีระเบียบและวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กรของสถานบริการนวดแผนไทย สตรี ไทยมาสาชาส ชาน่า แอนด์ ฟิตเนส ตามแนวคิดและทฤษฎีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระดับองค์กร ในด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคจากการดำเนินงานของกิจการ และวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร ดังแผนภาพ



รูปที่ 11: กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการนวดแผนไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการนวดแผนไทย สดาร์ ไทยมาสชาส ชาวน่า แอนด์ ฟิตเนส และบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

1) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานบริการนวดแผนไทย สดาร์ ไทยมาสชาส ชาวน่า แอนด์ ฟิตเนส

- บุคลากรของกิจการ ได้แก่ กรรมการผู้จัดการจำนวน 1 ท่าน คัดเลือกจากคณะกรรมการของกิจการจำนวน 3 ท่าน และผู้จัดการทั่วไป จำนวน 1 ท่าน ซึ่งเป็นตัวแทนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งหมดจากแต่ละส่วน

- ลูกค้าของกิจการ ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นมัครุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยว จำนวน 2 ท่าน คัดเลือกจากลูกค้ารายใหญ่ที่เป็นบริษัทนำเที่ยวของกิจการจากลูกค้าหลัก 7 บริษัท โดยผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นมัครุเทศก์ เนื่องจากเป็นลูกค้าหลักของกิจการที่นำนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ ซึ่งมีจำนวนมากถึงร้อยละ 70 ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และ มีจำนวนร้อยละ 55 ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว สำหรับลูกค้าทั่วไป ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการสอบถามจากบุคลากรภายในกิจการ ซึ่งได้รับข้อคิดเห็นจากการใช้บริการของลูกค้าที่เป็นลูกค้าทั่วไปของกิจการอย่างต่อเนื่อง

2) บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- บุคลากรจากหน่วยงานราชการ ได้แก่ เกสัซกรประจำสมาคมส่งเสริมบริการสุขภาพเชียงใหม่ หัวหน้างานสปาและการนวดแผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 ท่าน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รัฐบาลจัดตั้งเพื่อดูแลและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่

- บุคลากรจากสถาบันที่ผลิตบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์สปาศึกษา สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1 ท่าน และผู้อำนวยการโรงเรียนแพทย์แผนไทยชีวคโคมารภัจจ จำนวน 1 ท่าน คัดเลือกจากโรงเรียนสอนนวดแผนไทย จำนวน 12 แห่ง

- บุคลากรจากสมาคมสปาและนวดแผนไทย ได้แก่ นายกสมาคมนวดแผนไทย และ อุปนายกสมาคมไทยด้านนาสปาจำนวน 2 ท่าน คัดเลือกจากจำนวน 5 สมาคม

ตารางที่ 1: รายละเอียดข้อมูลการสัมมนาเชิงลึก

ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่ง	องค์กร	วัน เดือน ปีที่ สัมภาษณ์
คุณพลแก้ว วัชรชัยสุรพล	หัวหน้างานสถา และการนวด แผนไทย	สมาคมส่งเสริมบริการ สุขภาพเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่	วันที่ 28 พฤศจิกายน 2550 เวลา 15.20- 16.40 น.
คุณวสันต์ ไชยฉกรรจ์	นายกสมาคม และผู้อำนวยการ	สมาคมนวดแผนไทย จังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนแพทย์แผน ไทยชีววิกรมารักษ์	วันที่ 26 พฤศจิกายน 2550 เวลา 11.00- 12.00 น.
คุณการย์วิษณุ วงษ์ทอง ดร.ชชาติยา จึงสุวดี	อุปนายกสมาคม	สมาคมไทยล้านนา สถา	วันที่ 2 ธันวาคม 2550 เวลา 10.00- 11.00 น.
รศ.ดร.บุษบง จำเริญดาราร รัมย์	ผู้อำนวยการ	ศูนย์สถาศึกษา สำนัก ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	วันที่ 30 มกราคม 2551 เวลา 11.00- 11.45 น.
คุณพีรพงษ์ อัครพลเชษฐ์	ผู้บริหาร	สตาร์ ไทย มาสซาส ชานา แอนด์ ฟิตเนส	พฤศจิกายน - ธันวาคม 2550
คุณ ปิยะนัทร นามัง	ผู้จัดการทั่วไป	สตาร์ ไทย มาสซาส ชานา แอนด์ ฟิตเนส	พฤศจิกายน - ธันวาคม 2550

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษาข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งจะเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

#### 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกบุคคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส รวมถึงการสังเกตการณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปขององค์กร แนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ทิศทางขององค์กร กลยุทธ์และกระบวนการทำงานในปัจจุบัน ขั้นตอนการดำเนินงาน การแข่งขันในอุตสาหกรรม วิเคราะห์เป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร และวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการดำเนินงานของกิจการ และการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกบุคคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสปา และนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โอกาส และอุปสรรค ที่มีผลต่อการดำเนินงานของกิจการ และการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าบริษัทนำเที่ยว เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มความต้องการในการใช้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

#### 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภาคเหนือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น เช่น หนังสือ บทความ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กรของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งได้พัฒนาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารและผู้จัดการทั่วไปของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกระบวนการทำงาน แผนงาน หน้าที่ของแต่ละฝ่ายและ กิจกรรม ปัญหาจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป้าหมายขององค์กร และนโยบายในการดำเนินกิจการ

2) แบบสัมภาษณ์สำหรับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสปาและ นวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน นโยบายการสนับสนุน ของรัฐบาล และข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการแข่งขัน และทิศทางการแข่งขัน

3) แบบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์สปาศึกษา สำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจสปาและนวดแผนไทยด้วยการนวดแบบ ไทยล้านนาประยุกต์

4) แบบสัมภาษณ์สำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัทนำเที่ยว

ความต้องการในการใช้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย

### 3.2.3 ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา

การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กรของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาจ ซาว่า แอนด์ ฟิตเนส ใช้ตัวแบบในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) PEST Analysis
- 2) Five Forces Model Analysis
- 3) Value Chain Analysis
- 4) SWOT Analysis
- 5) TOWS Matrix Analysis
- 6) GE Model
- 7) BCG Growth Share Matrix

### 3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยเรียงเรียงและสังเคราะห์จากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยการ นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบกับแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนกล

ยุทธศาสตร์องค์กร โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลสามารถใช้ในการวิเคราะห์ตามตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารและผู้จัดการทั่วไปของสถานบริการนวดแผนไทย สตรีไทยมาสาชชา ชาน่า แอนด์ ฟิตเนส ใช้วิเคราะห์ตามตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ PEST Analysis และ Five Forces ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ สภาพการแข่งขัน และทิศทางของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก และการแข่งขันที่จะมีผลต่อการดำเนินงานในระยะเวลา 5 ปี

- ส่วนที่ 2 ข้อมูลกระบวนการทำงาน แผนงาน หน้าที่ของแต่ละฝ่ายและ กิจกรรม ปัญหาจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยใช้ตัวแบบ Value Chain Analysis เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายในของกิจการ

- ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป้าหมายขององค์กร และนโยบายในการดำเนินกิจการ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกิจการ จากการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบ SWOT Analysis และนำมากำหนดทางเลือกกลยุทธ์โดยใช้ตัวแบบ TOWS Matrix Analysis และกำหนดเป็นกลยุทธ์ระดับองค์กรโดยใช้ตัวแบบ GE Model และ BCG Growth Share Matrix

2) แบบสัมภาษณ์สำหรับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสปาและนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน นโยบายการสนับสนุนของรัฐบาล และข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางของธุรกิจ โดยใช้ตัวแบบ PEST Analysis ในการวิเคราะห์ถึงนโยบายและทิศทางการสนับสนุนของรัฐบาล

- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการแข่งขัน และทิศทางการแข่งขัน โดยใช้ตัวแบบ Five Forces Analysis ในการวิเคราะห์ถึงสภาพการแข่งขัน และทิศทางการแข่งขันในระยะเวลา 5 ปี

3) แบบสัมภาษณ์สำหรับลูกค้ากลุ่มบริษัทนำเที่ยว

ความต้องการในการใช้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ตัวแบบ Five Forces Analysis และ Value Chain Analysis ในส่วนของกรปฏิบัติงานและการบริการ

### 3.2.5 การรายงานผลการศึกษา

- 1) การรายงานผลการศึกษาศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส
- 2) การรายงานผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป ทิศทาง ข้อท้าทายในอนาคต โดยใช้ PEST Analysis
- 3) การรายงานผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขัน และทิศทางการแข่งขัน โดยใช้ Five Forces Model Analysis
- 4) การรายงานผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของสถานบริการนวดแผนไทย สตาร์ ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส โดยใช้ Value Chain Analysis
- 5) การรายงานผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis จากการสรุปประเด็นสำคัญจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมภายใน
- 6) การรายงานผลการกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้ TOWS Analysis
- 7) การรายงานผลการกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กรด้วย GE Model
- 8) การรายงานผลการกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กรด้วย BCG Growth Share Matrix
- 9) การรายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายการดำเนินงานธุรกิจ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และการวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

- 1) สถานที่ดำเนินการวิจัย  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

สถานบริการนวดแผนไทยสตาร์ไทยมาสซาช ซาวน่า แอนด์ ฟิตเนส ตั้งอยู่เลขที่ 38/1 ถนนมหิดล ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

### 3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา คือ 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2550 – มีนาคม 2551