

# บทที่ 1

## บทนำ

- 1.1 ปัญหาและความสำคัญ
- 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1.3 นิยามศัพท์ หรือ คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย
- 1.4 ขอบเขตของการวิจัย
- 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

D  
P  
U

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ปัญหาและความสำคัญ

นับจากเมื่อประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ เมื่อปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ภาครัฐได้ดำเนินการโดยหาวิธีและกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อที่จะดึงเงินตราต่างประเทศเข้ามาในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งธุรกิจบริการนับเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ภาครัฐให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขัน เช่น ธุรกิจโรงแรม โรงพยาบาล สถานศึกษากฎการและร้านอาหาร ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการด้านสุขภาพและความงาม เป็นต้น

เมื่อพิจารณารายได้จากภาคบริการ เช่น บริการขนส่ง ท่องเที่ยว ไทโรคนาคม รับเหมาก่อสร้าง การประกันภัย และอื่นๆ จะพบว่ารายได้จากบริการด้านการท่องเที่ยวมีส่วนสูงที่สุดถึงประมาณร้อยละ 50 จึงนับว่าธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือบริการสำหรับลูกค้าชาวต่างประเทศมีศักยภาพที่โดดเด่นในการสร้างรายได้เข้าประเทศ และเพิ่มอัตราการจ้างงานสูงขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันทางการท่องเที่ยวมีความรุนแรงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกับคู่แข่งในเอเชียด้วยกัน จึงจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องปรับกลยุทธ์จากเดิมที่มุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างรายได้เพียงอย่างเดียว ไปเป็นเน้นการพัฒนาตลาดนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งจะมีการใช้จ่ายเฉลี่ยมากกว่านักท่องเที่ยวโดยทั่วไป เช่น ตลาดท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ตลาดท่องเที่ยววิทยุของตลาดผู้เข้าร่วมประชุมนานาชาติ เป็นต้น ภาครัฐโดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและหน่วยงานภาคเอกชน ได้มีการนำเอาบริการด้านสุขภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายในการส่งเสริม เพื่อขยายการส่งออกธุรกิจบริการให้เป็นแหล่งรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ

ปัจจุบันในหลายๆ ประเทศจะมีกระแสการตื่นตัวในเรื่องของการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยอิงกับธรรมชาติเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก การใส่ใจดูแลและปรากฏออกมาให้เห็นได้ในหลายรูปแบบ เช่น การบริโภคข้าวไม่ขัดขาว การรับประทานวิตามิน อาหารเสริม การบริโภคอาหารชีวจัด และการออกกำลังกายเพื่อผ่อนคลายตามสโมสรรและสวนสาธารณะ รวมถึงไปถึงการใช้น้ำในการบำบัดรักษา เป็นต้น ซึ่งการใส่ใจดูแลสุขภาพไม่ว่าจะเป็นในลักษณะใด ก็ล้วนแต่เป็นการใส่ใจดูแลที่เข้าใกล้ธรรมชาติทั้งสิ้น โดยเฉพาะการใช้น้ำในการบำบัดรักษาได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง เป็นเหตุให้ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ได้เกิดธุรกิจที่เข้ามาช่วยในการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพและความสวยงามด้วยการใช้วิธีบำบัดที่มีชื่อเรียกว่า “สปา” เกิดขึ้นมาอย่างมากมาย และแนวโน้มธุรกิจสปาในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตในอัตราที่สูง โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ประกอบการที่มีเพิ่มขึ้น 250 ราย เป็น 420 ราย ในปี 2543 และ 2545 ตามลำดับ

สปา เป็นชื่อของเมืองเล็กๆ ในประเทศเบลเยียม มีบ่อน้ำร้อนและบ่อนกาสีโนประชาชน นิยมไปเที่ยวพักผ่อนกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเมื่อพูดถึงคำว่า “สปา” จึงหมายถึง การไปเที่ยวพักผ่อนในสถานที่ ที่มีการแช่น้ำพุร้อน เพื่อคลายปวดเมื่อย ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนามาเป็นหลักของการฟื้นฟูสุขภาพ และความงามควบคู่กัน

ในประเทศไทย จะมีกระแสรัศมีสุขภาพด้วยการใช้วารีบำบัดเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งแต่เดิมสปาจะมีอยู่แค่เฉพาะในโรงแรมเท่านั้น โดยมีโรงแรมโอเรียนเต็ลเป็นจุดเริ่มต้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ราคาค่าบริการค่อนข้างสูง สปาแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น

โฮเต็ล และรีสอร์ท สปา เป็นบริการสปาที่เปิดในโรงแรมและรีสอร์ท เป็นการพักผ่อนด้วยการนวด ซึ่งสปาในส่วนนี้จะขายตัวได้มากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว

เคย์สปา เป็นสปาที่ไม่มีการเปิดห้องพักให้บริการตามสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือตามบ้าน ส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพฯ เน้นเรื่องของความงามและสุขภาพไปพร้อมๆ กัน จะใช้เวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ซึ่งธุรกิจสปาที่ทยอยเปิดตัวกันอย่างมากมาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในสปาประเภทนี้

ความที่เคย์ สปา เป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการได้ไม่ยาก โดยเฉพาะในรายที่เปิดกิจการเป็นร้านเสริมสวยอยู่แล้ว ก็จะปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นกิจการสปาได้ด้วยการเพิ่มบริการบางอย่างเข้าไป ให้สอดคล้องกับกระแสสปาฟิวเจอร์ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย เช่น บริการนวดแผนไทย ห้องอบเซาว์น่า เป็นต้น ดังนั้น ธุรกิจเพื่อสุขภาพและความงามในลักษณะนี้ จึงเกิดขึ้นและขยายตัวอย่างรวดเร็วด้วยการได้รับการสนับสนุนและผลักดันจาก 2 ทาง คือ จากทางภาครัฐที่มีเป้าหมายที่จะผลักดันและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสปาแห่งภูมิภาคเอเชียและจากอุปสงค์ของตลาดที่มีเพิ่มขึ้นในประชาชนเกือบทุกระดับรายได้

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เน้นบริการที่ถึงตัวผู้บริโภค ดังนั้นจึงต้องนำเอาความต้องการของลูกค้ามาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จึงนับเป็นแนวทางหนึ่งที่จะมาใช้ช่วยปรับปรุงด้านบริการให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคให้มากขึ้น รวมทั้งธุรกิจประเภทนี้ยังมีช่องทางและโอกาสที่จะขยายตัวได้อย่างมาก ทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดต่างประเทศ นอกจากนั้น การศึกษาในครั้งนี้ยังจะช่วยให้ผู้ที่สนใจในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ในอนาคตต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมผู้บริโภค เคย์ สปา
2. เพื่อหาต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของการประกอบการ เคย์ สปา

### 1.3 นิยามศัพท์ ที่ใช้ในการวิจัย

คำว่า “เคย์ สปา” หมายถึง สถานเสริมความงามที่เปิดบริการอยู่ทั่วไป ที่มีบริการ คือ

1. เสริมความงาม เช่นเดียวกับร้านเสริมสวยทั่วไป
2. มีห้องอบเซาว์น่า หรืออ่างน้ำวน
3. มีบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย อย่างน้อย 1 อย่าง เช่น นวดแผนไทย นวดแบบจีน นวดแบบ อโรมาเธอราพี นวดกดจุด เป็นต้น
4. จัดทะเบียนเป็นสถานประกอบการ หรือสถานพยาบาล และมีใบอนุญาตประกอบกิจการจากกระทรวงสาธารณสุข

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยประกอบด้วย

#### I. ตัวแปรในการวิจัย ได้แก่

1. ตัวแปรตาม **Su<sub>t</sub>** คือ ปริมาณการใช้จ่ายเพื่อบริโภค เคย์ สปา ต่อเดือน (Consumption : C)
2. ตัวแปรอิสระ ในที่นี้ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณการใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา ในที่นี้ได้แก่

$Y_d$	=	รายได้สุทธิที่ได้รับจากการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ต่อเดือน
$P$	=	ราคาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง
$Y_p$	=	รายได้อื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากรายได้ประจำ ในปัจจุบัน
$T$	=	ความพอใจที่ได้รับจากบริการสปาโดยทั่วไป
$U$	=	ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสปา
$H$	=	ความพอใจที่ได้รับจากบริการสปาที่เกี่ยวกับสุขภาพ
$L$	=	ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ
$P_r$	=	การจัดรายการพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย
$A_g$	=	อายุของผู้ใช้บริการ
SE	-	เพศ

โดยเขียนในรูปฟังก์ชันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ได้ดังนี้

$$C = f(Y_d, P, Y_p, T, U, H, L, P_r, A_g, SE)$$

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่

1. ผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไปที่เคยใช้บริการสปา ตามสถานประกอบการต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้ประกอบการ ซึ่งได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ เคย์ สปา ที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลกระทำในช่วงเดือน ก.ค. – ก.ย. 2548

4. เนื้อหาสาระที่สำคัญ

1. การศึกษาในครั้งนี้ ต้องการที่จะศึกษาเพื่อรู้ถึงลำดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณการใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา ของผู้บริโภคซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 350 คน กระจายทั่วไปในพื้นที่เขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาถึงต้นทุนรวมเฉลี่ยในทางเศรษฐศาสตร์ว่าประกอบด้วยต้นทุนในเรื่องใดและต้นทุนโดยเฉลี่ยในการเปิดกิจการ เคย์ สปา เป็นเท่าใด

#### 1.5 กรอบแนวคิด

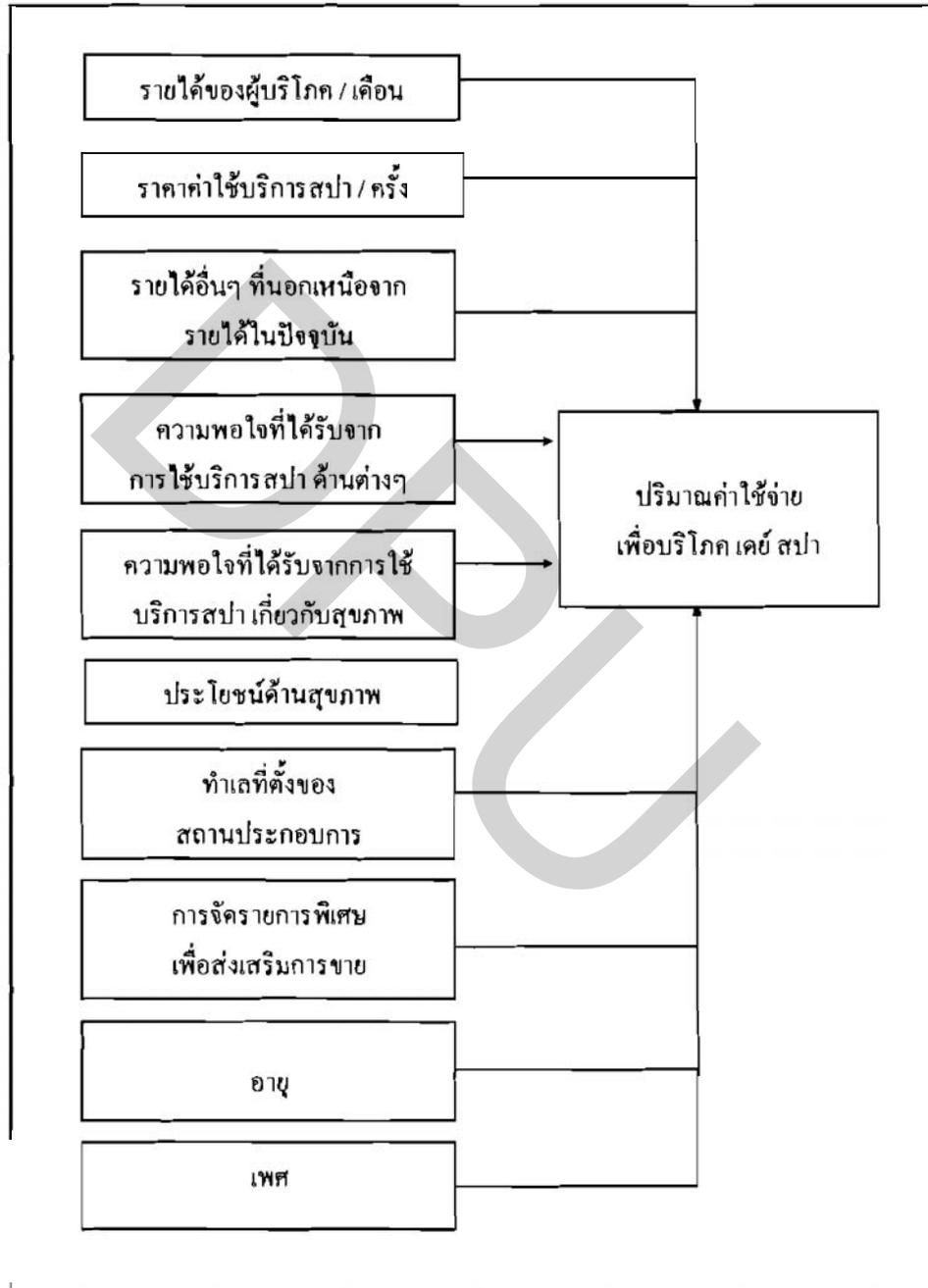
I. ในการศึกษา จะทำการศึกษาถึงลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณการใช้จ่ายในการบริโภคสปา ของผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการทางสถิติมาพิจารณา ถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ โดยวิธีวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis : MCA)

โดยจะศึกษาเป็น 2 ขั้นตอน **tie**

- 1.1 พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณการใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา โดยรวมของผู้บริโภคในทุกระดับรายได้
- 1.2 พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณการใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา แยกตามระดับรายได้ 3 ระดับ (รายได้ในระดับต่ำ 7,500 - 15,000 บาท/เดือน ระดับปานกลาง 15,001-35,000 บาท/เดือน และระดับสูง 35,001-150,000 บาท/เดือน)

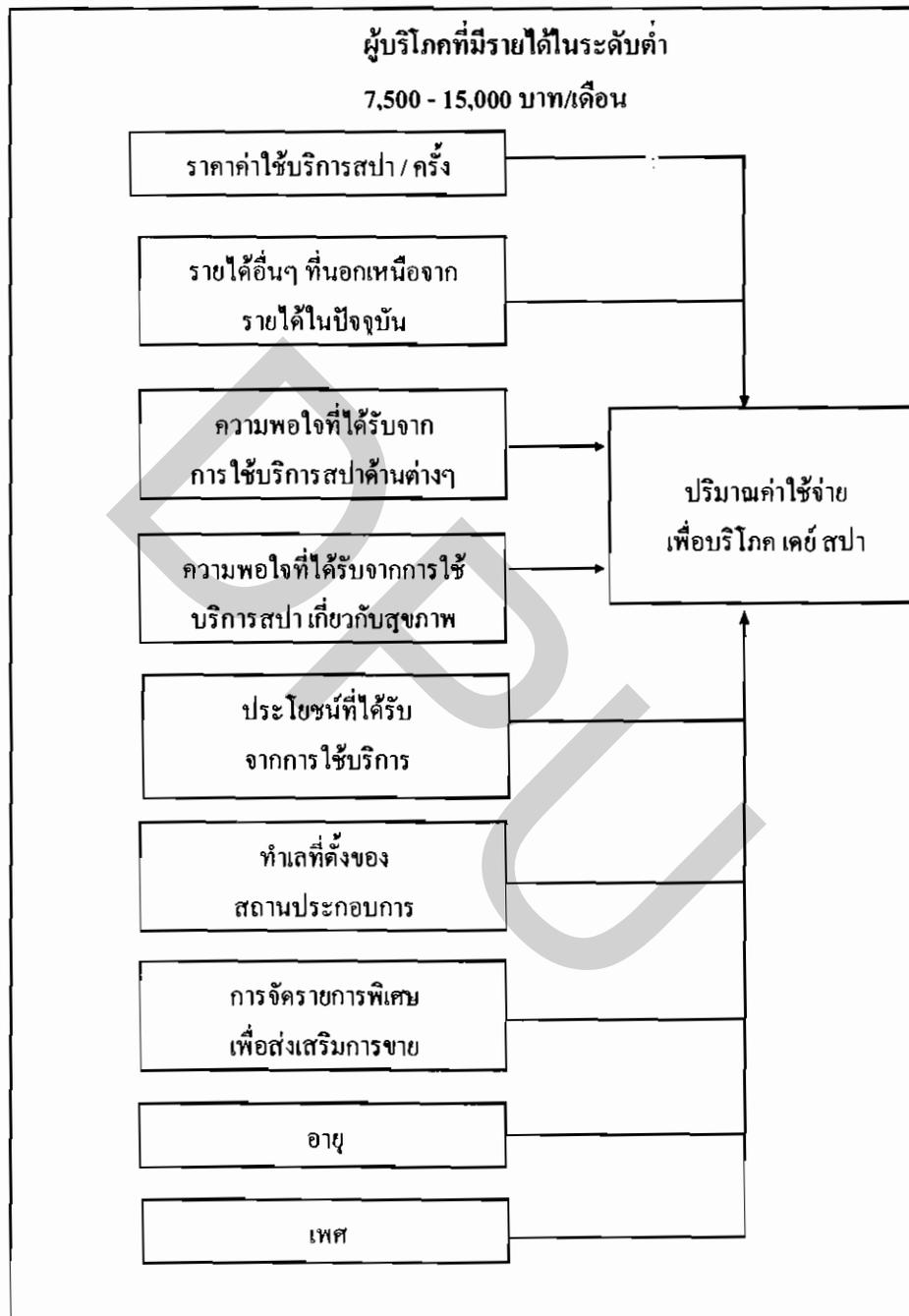
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงลำดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการใช้จ่าย  
ในการบริโภคเคย์ สปา

- 1.1 พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณ  
การใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา โดยรวมของผู้บริโภคในทุกระดับรายได้

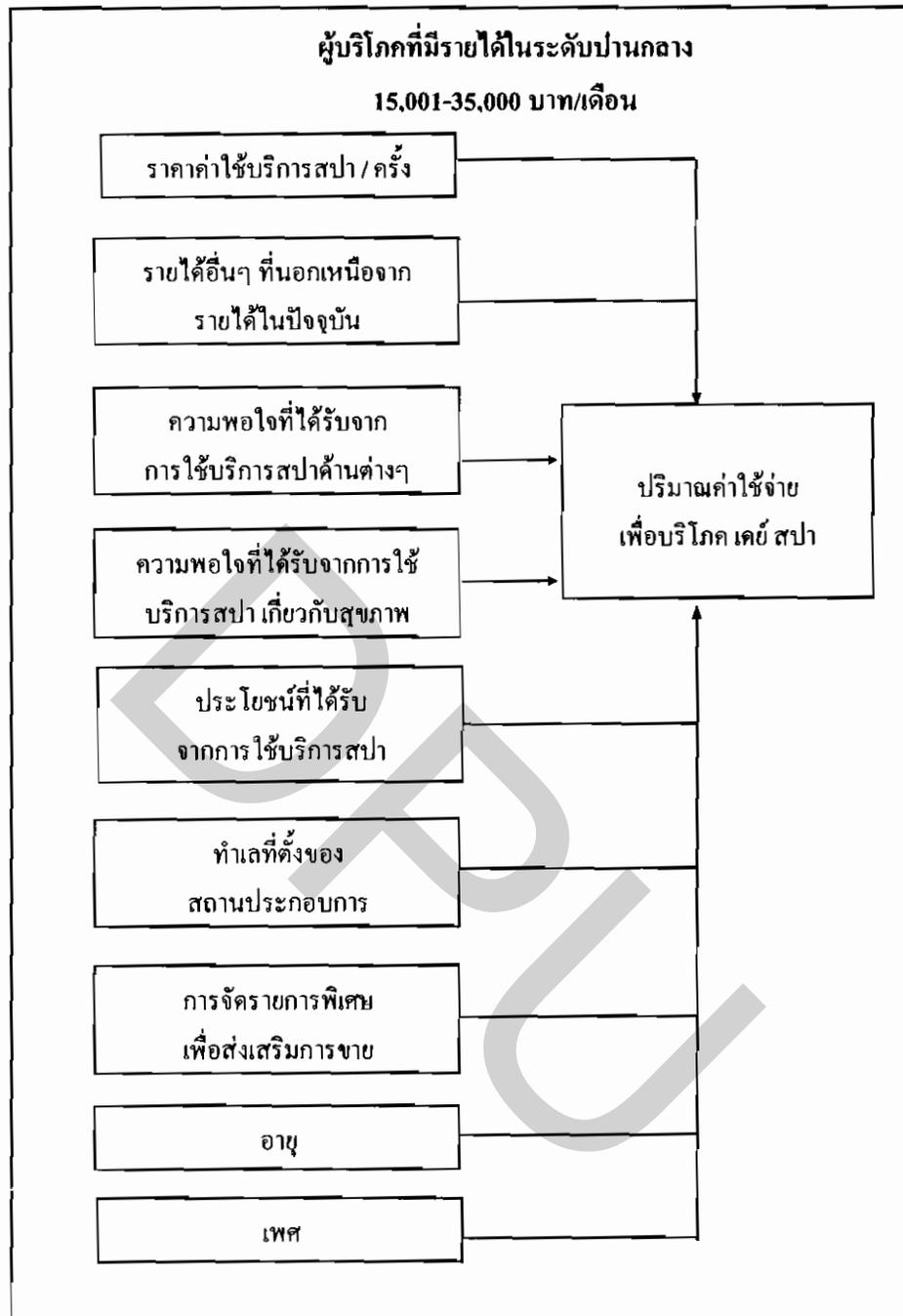


- 1.2 พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการใช้จ่ายในการบริโภค เคย์ สปา แยกตามระดับรายได้ 3 ระดับ (รายได้ระดับต่ำ / รายได้ระดับปานกลาง / รายได้ระดับสูง) ดังนี้

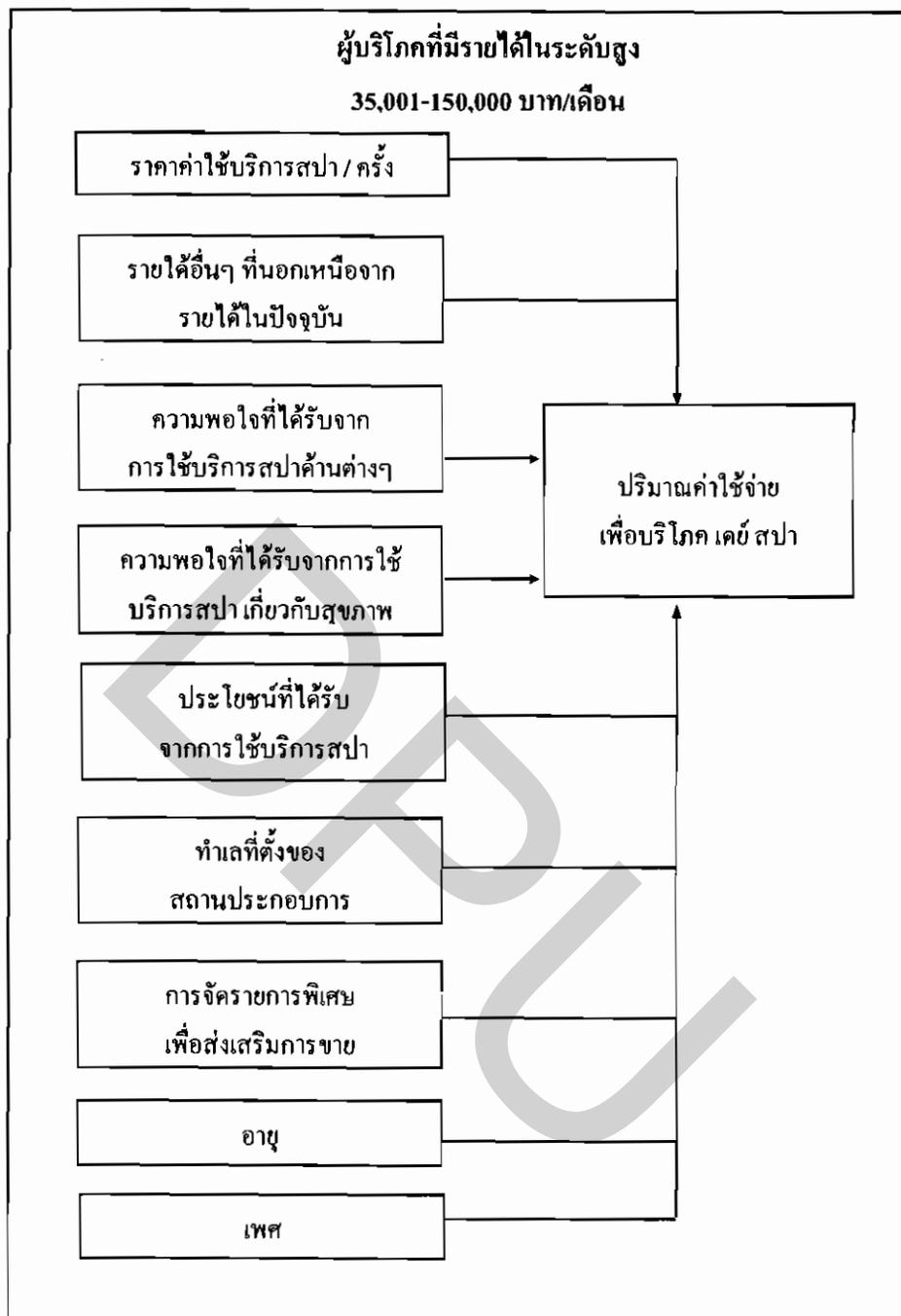
## 1.2.1



## 1.2.2



## 1.2.3

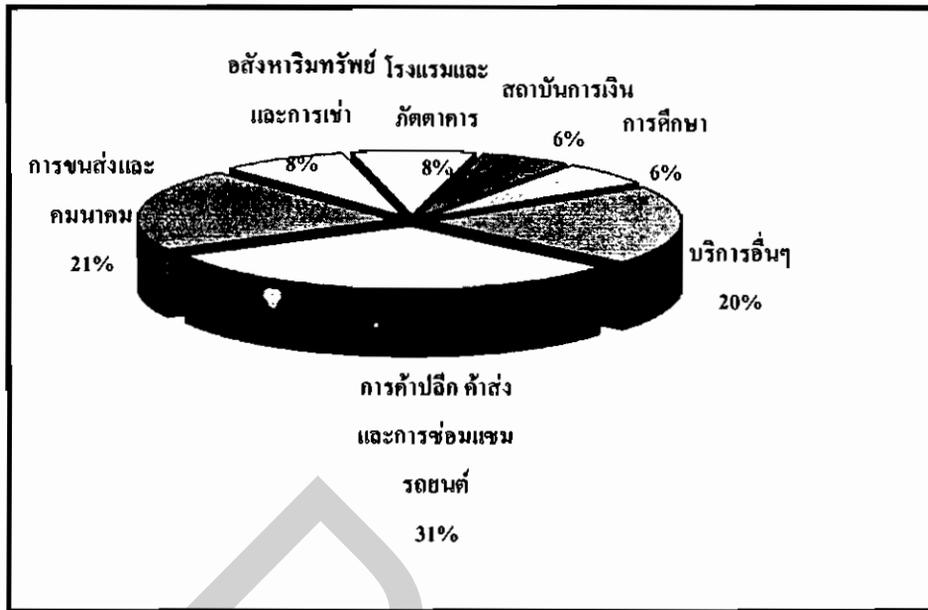


2. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงต้นทุนของการประกอบกิจการสปา โดยพิจารณาถึงต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งจะมีการรวมถึงค่าเสียโอกาสเข้าไว้ด้วย โดยต้นทุนของการประกอบกิจการ เคย์ สปา ประกอบด้วย
  1. ต้นทุนคงที่
  2. ต้นทุนแปรผัน
  3. ต้นทุนค่าเสียโอกาส
  
3. นำตัวแปรในเชิงคุณภาพ คือ เพศ อายุและอาชีพ มาศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรในเรื่องความพอใจที่ได้รับจากสปาโดยทั่วไป, ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ สปา ความพอใจที่ได้รับจากบริการสปาที่เกี่ยวกับสุขภาพ ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการและการจัดรายการพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการ และผู้สนใจในธุรกิจสปาโดยทั่วไป ได้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้บริโภค เคย์ สปา
2. ทราบต้นทุนโดยเฉลี่ยของการประกอบการธุรกิจเคย์ สปา เพื่อจัดเตรียมงบประมาณในการประกอบการได้ถูกต้อง กรณีที่ต้องการประกอบธุรกิจเอง
3. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ โอกาสของการพัฒนาธุรกิจประเภทนี้ ในอนาคต
4. เสนอแนะแนวทางเพื่อการประกอบการ และพัฒนารูปแบบของธุรกิจ เคย์ สปา

สัดส่วนมูลค่าเศรษฐกิจของธุรกิจบริการที่สำคัญของไทย ปี 2547



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย