# บทที่ 1

# บทนำ

**ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา**

ปัจจุบันธุรกิจนวดแผนไทยและสปามีแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ดี จากรายงานงบการเงินของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์พบว่าขนาดมูลค่าตลาดของธุรกิจ สปาและนวดแผนไทยนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นโดยในปี 2556 มีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี 2555 ซึ่งมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,117 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 (วารสารเกษมบัณฑิตปีที่ 17 ฉบับที่ 2, 2559) และเนื่องจากขณะนี้ประเทศไทยได้เริ่มก้าวเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างรุนแรง ธุรกิจสมัยใหม่ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยและสปาซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายที่จัดอยู่ในกลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์นั้นจะต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในธุรกิจภาคบริการให้มากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและนำไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ของรัฐบาล

ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาได้เปิดให้บริการนวดแผนไทยและสปา โดยมีคอร์สให้ลูกค้าเลือกหลากหลาย เช่น นวดแผนไทย นวดเท้า สปาเท้า นวดอโรม่า นวดน้ำนม ขัดผิว ประคบและอบสมุนไพร ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาให้บริการของทางร้านนั้นจะต้องผ่านการคัดสรรมาเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าร้านรักษณีย์นวดไทยและสปามีปัญหาด้านการบริหารงานจัดซื้อของกิจการ เนื่องจากการตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการลูกค้านั้นมีหลายปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการคัดเลือก ซึ่งในการตัดสินใจคัดเลือกแต่ละครั้งยังอาศัยเพียงแค่ความรู้สึกของเจ้าของกิจการอยู่ ยังไม่มีการตัดสินใจที่เป็นระบบหรือมีหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ และจากการตัดสินใจที่ไม่เป็นระบบของเจ้าของกิจการนั้นส่งผลให้เกิดปัญหาต้นทุนกิจการที่สูง ปัญหาของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการลูกค้า และการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ในการส่งมอบสินค้าและการให้บริการ

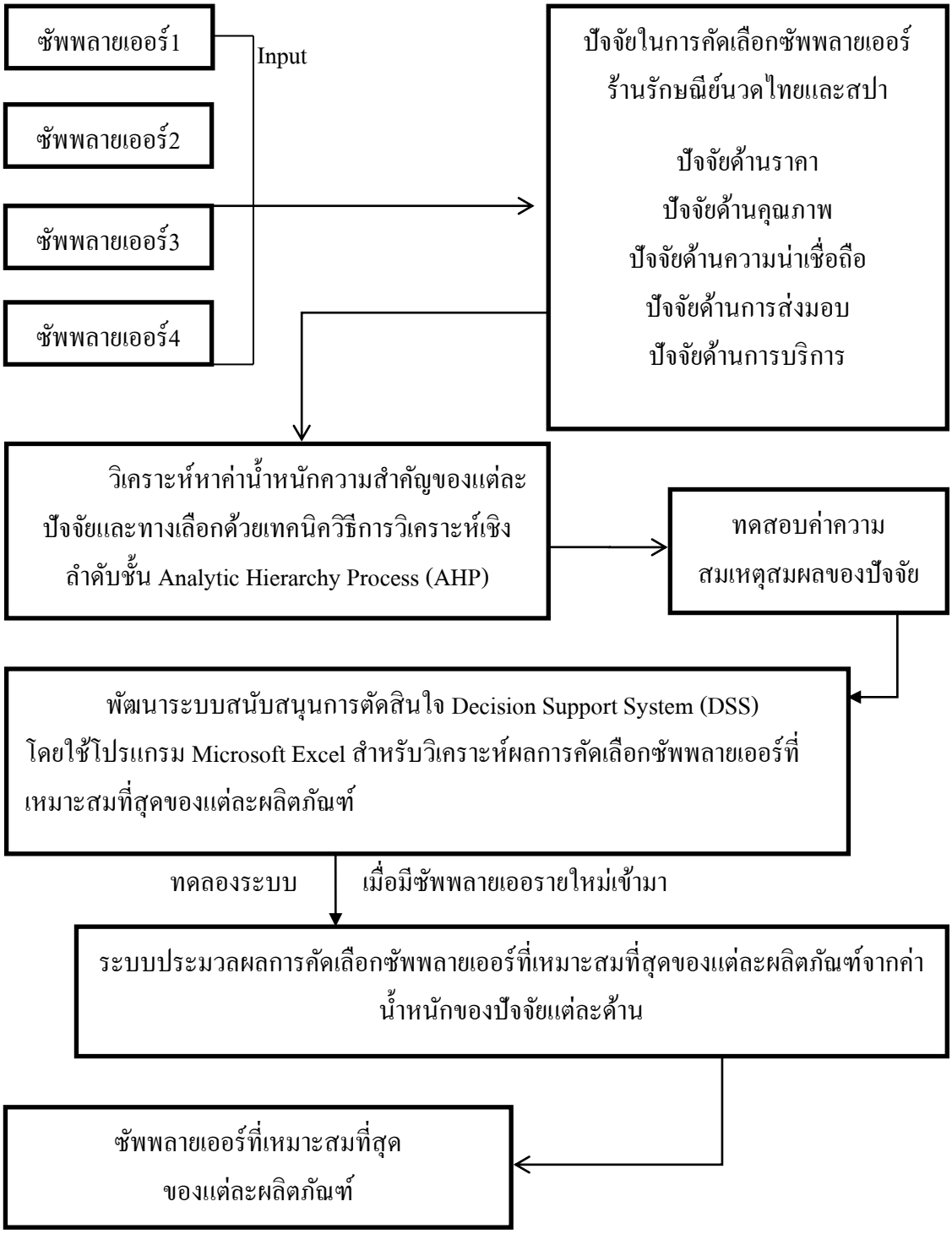
จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาเพื่อให้การบริหารงานจัดซื้อของกิจการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการวิเคราะห์คัดเลือกซัพพลายเออร์โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น Analytic-Hierarchy Process (AHP) และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Decision Support System

(DSS) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยวิเคราะห์หาซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา
2. เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์หาซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

**กรอบแนวคิดการวิจัย**




**ภาพประกอบที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

**ขอบเขตการศึกษา**

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ในธุรกิจนวดไทยและสปา กรณีศึกษาร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดแผนไทยและสปากับแนวคิดในการคัดเลือกซัพพลายเออร์จากปัจจัยทางด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้านการความน่าเชื่อถือ ด้านการส่งมอบ และด้านการบริการ และศึกษาซัพพลายเออร์ รวมทั้งสิ้น 4 ราย รวมถึงพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Decision Support System (DSS) ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ขอบเขตด้านระยะเวลา

**ตารางที่ 1** ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| วิเคราะห์ปัญหาและตั้งวัตถุประสงค์การวิจัย | | | | | | | | |
| ศึกษาแนวทางและกำหนดขอบเขตการวิจัย | | | | | | | | |
| ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | | | | | | | | |
| ศึกษาร้านกรณีศึกษาและวิเคราะห์หาเครื่องมือวิจัย | | | | | | | | |
| ทำแบบสอบถาม | | | | | | | | |
| สัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม | | | | | | | | |
| นำข้อมูลมาวิเคราะห์ | | | | | | | | |
| พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ | | | | | | | | |
| ตรวจสอบระบบ | | | | | | | | |
| สรุปและรายงานผล | | | | | | | | |

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา**

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

2. ทำให้ได้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้เป็นฐานข้อมูลในวิเคราะห์คัดเลือกซัพพลายเออร์รายใหม่ครั้งถัดไปของกิจการ

**นิยามศัพท์**

เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process) เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน โดยมีลำดับชั้นดังนี้ เป้าหมาย เกณฑ์/ปัจจัย และทางเลือก ซึ่งทำการวิเคราะห์ลงในตารางเมตริกซ์ เพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยและทางเลือก

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System)เป็นระบบย่อยหนึ่งในระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารในธุรกิจที่ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนหรือกึ่งโครงสร้าง ในที่นี้หมายถึง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา ซึ่งพัฒนาระบบด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

การคัดเลือกซัพพลายเออร์ (Supplier Selection)ในที่นี้หมายถึง การคัดเลือกผู้ค้าหรือผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีราคาเหมาะสมที่สุดและมีคุณภาพในการนำมาให้บริการลูกค้าของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

กิจการสปาเพื่อสุขภาพ (Spa) เป็นการประกอบกิจการที่ให้การดูแลเสริมสร้างสุขภาพโดยมีบริการหลักคือ การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพและมีบริการเสริมได้แก่ การออกกำลังกาย การทำสมาธิ โยคะ การอบเพื่อสุขภาพ แพทย์ทางเลือก การโภชนาบำบัดและการควบคุมอาหาร

การนวดไทยหรือหัตถเวชกรรม (Thai Massage) เป็นศาสตร์การแพทย์แผนไทย ซึ่งมีการตรวจ วินิจฉัย และบำบัดโรคด้วยการกด คลึง บีบ ทุบ สับ ประคบ หรือวิธีอื่นใดตามแบบแผนของการประกอบโรคศิลปะ