

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากการระบาดของโรค COVID-19 อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการค้าและเศรษฐกิจอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจที่ต้องพึ่งพาการท่องเที่ยวเป็นหลัก รวมถึงกิจการร้านอาหารเพื่อสุขภาพและสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างกะทันหันแต่ก็ถือเป็นโอกาสที่ผู้ประกอบการจะได้มีเวลาคิดและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ

เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้พร้อมรับการกลับมาของนักท่องเที่ยวอีกครั้ง หลังจากมีการค้นพบวัคซีนป้องกัน COVID-19 หรือวิธีการอื่นใดที่จะรอดพ้นจากวิกฤตครั้งนี้ และเชื่อว่าประเทศไทยจะเป็นประเทศแรก ๆ ของนักท่องเที่ยวทั่วโลก เลือกที่จะแวะมาเยี่ยมเยือน เนื่องจากมีการควบคุมการระบาดของโรคได้เป็นอย่างดี รวมถึงเชียงใหม่ก็เป็นเมืองท่องเที่ยวเป้าหมายลำดับต้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวเลือกมา ในขณะที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา ที่เปิดดำเนินการมาแล้วเกือบปี ตั้งแต่ 25 ธันวาคม 2562 แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีเพียงการใช้โปรแกรม Microsoft Excel สำหรับการจัดการข้อมูลเบื้องต้นในแต่ละวัน เท่านั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาระบบโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลลูกค้าร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา ขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอันจะส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอน และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการบริหารจัดการภายในองค์กรได้ในอนาคต

ผู้จัดทำและเจ้าของกิจการได้เห็นถึงความสำคัญในประเด็นปัญหานี้จึงได้พิจารณาร่วมกันพัฒนาระบบโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา เพื่อบันทึกข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน รับจองนัด

โดยมีรายละเอียดในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นดังนี้

- เบอร์โทรศัพท์
- เพศ
- ชื่อเล่น
- วันที่มารับบริการ
- เวลาที่จะเข้ามาใช้บริการ
- ห้องที่ใช้ในการนัด
- พนักงานที่ให้บริการลูกค้า
- เมนูบริการที่ลูกค้าเลือกใช้
- เวลาที่มาใช้บริการจริง
- ระยะเวลาที่จะใช้บริการ
- เวลาที่เสร็จสิ้นการให้บริการ

ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลซึ่งนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการได้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชัน สำหรับบริหารจัดการการให้บริการสปาและนัดเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา ร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา

1.2.2 เพื่อจัดทำระบบบริหารจัดการการจองบริการของร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำโครงการ

1.3.1 ได้ระบบเว็บแอปพลิเคชันสำหรับการจัดการฐานข้อมูลร้านค้า ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ

1.3.2 ได้ระบบบริหารจัดการการจองบริการ และออกรายงานต่าง ๆ ของร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา

1.3.3 สามารถทำการสืบค้นข้อมูลห้องนวด และข้อมูลลูกค้าทุกคนที่เคยใช้บริการ

1.3.4 สามารถนำระบบมาช่วยในการแสดงข้อคิดเห็น และความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่ขาดได้

1.4 ขอบเขต

1.4.1 ขอบเขต

ในการศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการให้บริการสปาและนวดเพื่อสุขภาพร้าน เดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา ดังนี้

1.4.1.1 เจ้าของกิจการ / ผู้ดูแลระบบ

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบได้โดยชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน
- 2) สามารถเข้าถึงระบบจัดการข้อมูลพื้นฐานร้าน
 - 2.1) สามารถดูข้อมูลพนักงานของร้านได้
 - 2.2) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของพนักงานในร้าน
 - 2.3) สามารถตรวจสอบเวลาทำงานพนักงานได้
 - 2.4) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลห้องนวดได้
 - 2.5) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลโปรโมชั่นได้
- 3) สามารถเข้าถึงระบบการจองได้
 - 3.1) สามารถเรียกดูข้อมูลการจอง ของลูกค้าได้
 - 3.2) สามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลการจองได้
 - 3.3) สามารถ ยืนยันการจองได้

4) สามารถเรียกดูรายงานข้อมูลต่าง ๆ ของทางร้านได้

4.1) ข้อมูลห้องนวด

4.2) ข้อมูลพนักงาน

4.3) ข้อมูลลูกค้า

4.4) ข้อมูลการจอง

4.5) ข้อมูลรายได้ของร้าน

5) สามารถออกใบเสร็จรับเงินได้

1.4.1.2 พนักงาน

1) สามารถเข้าถึงระบบเพื่อดูรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ โดย
ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านได้ดังนี้

1.1) สามารถเรียกดูข้อมูลของตัวเองได้

1.2) สามารถตรวจสอบรายได้ของตัวเองได้

1.3) สามารถตรวจสอบเวลาทำงานพนักงานได้

1.4.1.3 ลูกค้า

1) สามารถเข้าถึงระบบลูกค้าได้

1.1) สามารถสมัครสมาชิกได้

1.2) สามารถเข้าสู่ระบบโดยชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านได้

1.3) สามารถดูข้อมูลส่วนตัวได้

1.4) สามารถเรียกดูข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการกร
บริการบนเว็บไซต์และระบบได้

1.5) สามารถดูรายละเอียดข้อมูลห้อง ราคาเมนูนวด
หรือสปาได้

1.6) สามารถดูข้อมูลโปรโมชั่นของทางร้านได้

1.7) สามารถทำงานจองหรือยกเลิกการจองนอน
หรือสปาได้

1.8) สามารถให้คะแนนความพึงพอใจในการ
ให้บริการได้

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

1.5.1 Hardware

1.5.1.1) คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ยี่ห้อ ASUS รุ่น GL552JX ซึ่งมี
คุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผล (Intel Core i7)
- หน่วยความจำหลัก (RAM 12GB DDR3L)
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk 1TB)
- การ์ดจอแสดงผล (NVIDIA GeForce GTX 950 M)

1.5.2 Software

1.5.2.1) โปรแกรมอะโดบี อิลลัสเตรเตอร์ (Adobe Illustrator CS6)
ใช้ในการออกแบบหน้าจอบริษัท

1.5.2.2) โปรแกรมอะโดบี โฟโต้ชอป (Adobe Photoshop CS6) ใช้ใน
การตกแต่งรูปแบบเว็บไซต์

1.5.2.3) โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซิโอ (Microsoft Office Visio 2016)
ใช้ในการออกแบบ DFD และ ER-Diagram

1.5.2.4) โปรแกรมแซมปี (XAMPP) โปรแกรมจำลองเซิร์ฟเวอร์

1.5.2.5) โปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) โปรแกรมฐานข้อมูล

1.5.2.6) โปรแกรมพีเอชพีมายแอดมิน (phpMyAdmin) โปรแกรม
จัดการข้อมูล

1.5.2.7) ชุดคำสั่งภาษาพีเอชพี (PHP) ใช้เขียนโครงสร้างหลักของ
โปรแกรมบน เว็บไซต์ และสร้างรูปแบบของโปรแกรมใช้ร่วมกับ
ระบบการจัดการฐานข้อมูลMySQL

1.5.2.8) ชุดคำสั่งภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML5) เป็นภาษาที่ใช้ในการเขียนเว็บไซต์ และกำหนดการแสดงผลข้อมูลหน้าเว็บเพจ

1.5.2.9) ชุดคำสั่งภาษาซีเอสเอส (CSS) ใช้สำหรับการตกแต่งจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และกำหนดการแสดงผลข้อมูลหน้าเว็บเพจใช้ร่วมกับชุดคำสั่งภาษา HTML

1.5.2.10) ชุดคำสั่งภาษาจาวาสคริปต์ (JAVA Script) เป็นภาษาที่ใช้ร่วมกับภาษา HTML ในการจัดรูปแบบเว็บไซต์ให้ดูมีการเคลื่อนไหวและสามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้

1.5.2.11) โปรแกรมมิชวลสตูดิโอ (Visual Studio 2019) ใช้ในการออกแบบหน้าจอและเขียนโค้ด

1.5.2.12) โปรแกรมมอดบี เอ็กซ์พีเรียนซ์ ดีไซน์ (Adobe Experience Design CC) ใช้ในการออกแบบหน้าจอผู้ใช้ (UX/UI)

1.6 นิยามศัพท์

สปา มาจากภาษาลาตินว่า “Sanitas Per Aquas” หรือ Senare Per Aqua หรือ “Salus Per Aquam” หรือ Sanare Per Aquam ซึ่งแปลความได้ว่า สุขภาพจากสายน้ำ การบำบัดด้วยน้ำ หรือการดูแลสุขภาพโดยการใช้น้ำ (Health Through Waters or To Heal Through Water)

สปา มาจากชื่อของเมืองเล็ก ๆ ใกล้กับเมืองลีห์ (Liege) ทางตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศเบลเยียม ติดกับชายแดนของประเทศเยอรมันนี เป็นเมืองที่เป็นแหล่งน้ำพุที่มีแร่เหล็กตามธรรมชาติ เชื่อกันว่าในปี 1326 ช่างเหล็กของเมือง Collin Le Loupe ได้ยื่นข้อเสนองานของน้ำพุดังกล่าวเกี่ยวกับสรรพคุณในการรักษาโรค จึงค้นคว้าเสาะหาจนพบ และน้ำพุนั้นสามารถรักษาอาการป่วยไข้ของเขาให้หายไปได้จริง ๆ ภายหลังจากสถานที่แห่งนั้นถูกยกย่องให้เป็น Health Resort ที่โด่งดังและเป็นที่ยอมรับในเรื่องของการรักษาสุขภาพและอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ผู้คนส่วนใหญ่มักจะรู้จักในนามของ Espa ซึ่งเป็นรากศัพท์ที่หมายถึง น้ำพุ ในปัจจุบันคำดังกล่าวถูกใช้ในภาษาอังกฤษว่า “Spa” ซึ่งใช้กันอย่างแพร่หลายในความหมายของสถานที่ตากอากาศเพื่อสุขภาพ (Health Resort)

สปาอีกหนึ่งความเชื่อที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกันก็คือ “Spa” เป็นชื่อของหมู่บ้านเล็ก ๆ แห่งหนึ่งในเบลเยียม ที่ซึ่งมีแหล่งน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนตามธรรมชาติปรากฏอยู่ และถูกค้นพบโดยชาวโรมันโบราณ ทหารโรมันนิยมใช้น้ำพุแห่งนี้เป็นที่รักษาอาการบาดเจ็บที่กล้ามเนื้อหรือบาดแผลที่ได้รับจากการสู้รบ

ความหมายที่ 4 สปามีหมายถึงการบำบัดดูแลสุขภาพแบบองค์รวมด้วยวิธีทางธรรมชาติที่ใช้น้ำเป็นองค์ประกอบในการบำบัดควบคู่ไปกับวิธีทางการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ โดยใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส เป็นปัจจัยที่สร้างภาวะสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์

ความหมายที่ 5 สปาเป็นการบำบัดแบบองค์รวมที่เน้นการป้องกันการเจ็บป่วยมากกว่าการรักษา Wildwood, Chrissie, 1997 กล่าวว่าการที่อารมณ์แปรปรวนมีโอกาสทำให้เกิดการเจ็บป่วย จากความหมายข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า “สปา” คือการบำบัดด้วยน้ำ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ภายใต้การดูแลของนักบำบัดผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์ รวมถึงเป็นสถานที่ใช้ในการพักผ่อนเพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดี นภารัตน์ ศรีละพันธ์, 2549

ในเชิงความเชื่อตามประวัติศาสตร์ สปามีหมายถึงสถานที่ที่มีน้ำพุตามธรรมชาติที่ซึ่งสามารถบรรเทาและรักษาอาการเจ็บป่วยจากโรคภัยต่าง ๆ ได้ ซึ่งน้ำเหล่านี้สร้างศรัทธาและความเชื่อถือทางจิตวิญญาณอย่างมาก โดยยังคงความเป็นปริศนาในการบำบัดโรคภัย

ในเชิงร่วมสมัย เป็นสถานที่อำนวยความสะดวก และทุ่มเทให้กับทั้งทางด้านการบำบัดทั้งกายภาพและจิตใจ อารมณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพที่ดีและชีวิตที่ผาสุก สปาต้องใช้น้ำในแง่ของการให้การรักษาและบำบัด โดยมีพื้นฐานมาจากการใช้ประโยชน์ของวิตามินและเกลือแร่จากธรรมชาติ สปาร่วมสมัย ยังให้การบรรเทาอาการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ผ่านการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์ที่ครบครัน ผ่อนคลายความตึงเครียด ให้การดูแลและทะนุถนอมทั้งความงามทางร่างกายและอารมณ์ ความรู้สึก ณ ปัจจุบันนี้ สปาได้สร้างเอกลักษณ์ขึ้นมาได้อย่างเด่นชัดในเรื่องของสถานที่และการตกแต่งที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติและรักษาสีเขียวแวดล้อม

1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบล
ช้างเผือก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300
- ร้านเดอะ เจนเทิล มาสสาจ แอนด์ สปา ตั้งอยู่บนถนนนิมมานเหมินทร์
ซอย 5 เชียงใหม่

1.8 ระยะเวลาในการดำเนินการ

| แผนการดำเนินการ | ปี พ.ศ. 2563 | | | | |
|---|--------------|------|------|------|-------|
| | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. |
| 1. ศึกษาและกำหนดความต้องการ | → | | | | |
| 2. วิเคราะห์ออกแบบระบบและสร้าง ฐานข้อมูล | | → | | | |
| 3. เขียนและทดสอบโปรแกรม | | | | → | |
| 4. ติดตั้ง ทดสอบ และปรับปรุงระบบ | | | | → | |
| 5. ตรวจสอบระบบโดยรวม | | | → | | |
| 6. ประเมินการใช้งานระบบ | | | | → | |
| 7. จัดทำคู่มือการใช้งาน | | | | | → |
| 8. จัดทำเอกสารประกอบโครงการ | | | | | → |