

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อปี พ.ศ.2540 ธุรกิจต้องพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับธุรกิจ โดยสิ่งที่ผู้บริหารต้องคิดและต้องทำคือการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจเพื่อที่จะสามารถดำรงอยู่รอดให้ได้ จำเป็นที่ภาครัฐจะต้องหาวิธีและกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงเงินตราต่างประเทศเข้ามาในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งธุรกิจบริการนับเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้มีศักยภาพ ต่อคู่แข่งได้ เช่น การทำธุรกิจโรงแรม โรงพยาบาล สถานศึกษา ภัตตาคารและร้านอาหาร ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งธุรกิจบริการด้านสุขภาพและความงาม เป็นต้น เมื่อพิจารณารายได้จากธุรกิจด้านบริการ เช่น บริการท่องเที่ยว บริการขนส่ง โทรคมนาคม รับเหมา การประกันภัย และอื่น ๆ อีกมากมาย จะพบว่ารายได้จากบริการด้านการท่องเที่ยวมีสัดส่วนที่สูงที่สุดร้อยละ 50 นับได้ว่ามีศักยภาพ ที่โดดเด่นในการสร้างรายได้เข้าประเทศ อีกทั้งยังเพิ่มอัตราการจ้างงานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งปัจจุบันนั้นภาวะการแข่งขันทางการท่องเที่ยวก็มีความรุนแรงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะชาวเอเชีย ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ไม่มุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างรายได้เพียงอย่างเดียว จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาตลาดนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งจะมีการใช้จ่ายโดยเฉลี่ยมากกว่านักท่องเที่ยวโดยทั่วไป

นับตั้งแต่สมัยโบราณการนวดแผนไทยเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคที่มีความเป็นธรรมชาติที่สุดวิธีหนึ่ง (วรพจน์ นุชราคมวดี. 2550 : บทคัดย่อ) โดยภาพรวมตั้งแต่ต้นปี 2538 พบว่า ธุรกิจนวดแผนไทยนี้มีมูลค่าตลาดเติบโตอย่างต่อเนื่องมีมูลค่ากว่าสองหมื่นล้านบาท แต่ปัจจุบันคาดว่ามูลค่ารวมของตลาดได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเติบโตพร้อม ๆ กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจาก การนวดเป็นงานบริการ ดังนั้น ลูกค้านำมาใช้บริการจึงมักอยู่ในกลุ่มของผู้มีรายได้ปานกลางไปจนถึงรายได้สูง ซึ่งความต้องการของตลาดนวดแผนไทยจะขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของธุรกิจที่เป็นสำคัญ การดำเนินธุรกิจนวดแผนไทยนี้สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการ คนเดียว รับจ้างนวดตามบ้าน เปิดบริการนวดในบ้านของตนเอง หรือเปิดบริการตามแหล่งชุมชน เช่น ศูนย์การค้า ตลาดหมู่บ้านขนาดใหญ่ ห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการเปิดบริการในสถานที่ค่อนข้างหรูหรา เช่น โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น ปัจจุบัน การนวดแผนไทยยังเป็นที่นิยมของชาวต่างชาติ เช่น เอเชีย อเมริกา และยุโรป เมื่อนักท่องเที่ยวเหล่านี้ทดลองใช้บริการแล้วจึงเกิด ความประทับใจในการนวดแผนไทย ทำให้การนวดแผนไทยมีชื่อเสียงจึงเป็นธุรกิจที่ต้องการมาก ในต่างประเทศอีกด้วย

ฉะนั้น ธุรกิจนวดแผนไทยจัดเป็นธุรกิจบริการ ทำให้การแข่งขันจึงมุ่งเน้นที่จะให้บริการที่ดี และในเรื่องความมีมาตรฐานและมีจุดเด่นเป็นของตัวเอง โดยเฉพาะการทำให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจในการบริการตลอดไป ดังนั้น ผู้ประกอบการควรประเมินผลความพึงพอใจจากการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเอาปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์จากลูกค้ามาปรับปรุงธุรกิจอยู่เสมอ (วรพจน์ นุชราคมวดี. 2550)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจนวดแผนไทย เฉพาะผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 291 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 38)

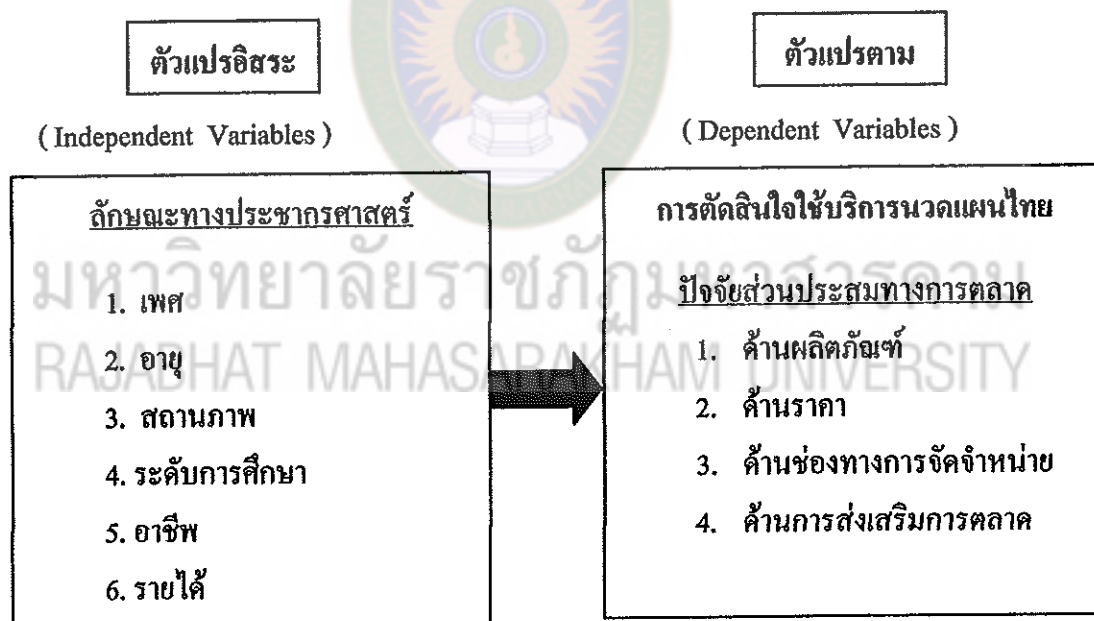
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกิจนวดแผนไทย เฉพาะผู้ที่ได้รับการรับรองจากสาธารณสุข ที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม และประชากร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนจำนวน 1,227 คน (กระทรวงสาธารณสุขจังหวัด. 2553)

4. กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

1. กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจนวดแผนไทยของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวความคิดในการศึกษา ดังนี้



1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2) ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีปัจจัยทางการตลาด ($4p_s$) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

3. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการ และผู้สนใจในธุรกิจการนวดแผนไทย ได้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการบริโภคการนวดแผนไทยของผู้บริโภคธุรกิจการนวดแผนไทย
2. ทราบปัญหา อุปสรรค และโอกาสของการพัฒนาธุรกิจประเภทนี้ในอนาคต
3. เสนอแนะแนวทางเพื่อการประกอบการ และพัฒนารูปแบบของธุรกิจการนวดแผนไทย

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มี และประทับใจตลอดจนความรู้สึกชอบ ของผู้บริโภคที่ได้รับบริการอย่างพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความรู้สึกชอบ เกี่ยวกับการให้บริการ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดระเบียบ กฎเกณฑ์โดยเฉพาะขั้นตอนหลัก กระบวนการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2) ด้านสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความประทับใจ ความรู้สึกชอบ ต่อการจัดสถานที่ต้อนรับ ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ สอบถาม มีบุคลากรคอยต้อนรับอย่างเป็นกันเอง

4.2 ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคามที่มาใช้บริการ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ หมายถึง ปัจจัยในด้านต่อไปนี้ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านกายภาพ และทางด้านลักษณะของประชากร ด้านการส่งเสริมการขาย

4.4 ปัจจัยที่ใช้บริการนวดแผนไทย หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ โดยผ่านการบริการการแลกเปลี่ยนที่บุคคลที่มีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังกระทำต่าง ๆ โดยจะศึกษาผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการที่เลือกใช้ เหตุผลที่เลือกใช้ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่วงเวลาที่ใช้เลือกใช้ สถานที่ที่เลือกใช้ และขั้นตอนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

4.5 นวดแผนไทย หมายถึง การนวดเพื่อรักษา หรือ การบรรเทา อาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น การนวดเพื่อแก้ปวดหลัง แก้ปวดศีรษะ แก้ปวดข้อ แก้ปวดกระดูก การนวดเพื่ออัมพฤกษ์และเหน็บชา เป็นต้น