

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน อาการปวดตามร่างกาย มักจะเกิดขึ้นกับหลายๆคน ทั้งในวัยหนุ่มสาว หรือคนทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะในวัยสูงอายุ และกลุ่มคนที่ทำงานในสำนักงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดอาการดังกล่าวมีหลายประการ เช่น การอยู่ใน อิริยาบถ นั่ง ยืน เดิน หรือนอนนานเกินไป การนอนคอตกดหมอน การเดินสะดุดทำให้ข้อเท้าพลิก หรือแม้กระทั่งทำนึ่งทำงาน การถือกระเป๋า ถือของ หรืออื่นๆ ฯลฯ นอกจากนั้นความเครียดยังเป็นสาเหตุใหญ่ที่ส่งผลให้เกิดอาการ ปวดเมื่อยได้เช่นกัน เมื่อเกิดความเครียดก็จะเกิดความไม่สมดุลย์ของร่างกายขึ้น ทำให้ระบบกล้ามเนื้อ ระบบประสาท และการไหลเวียนของเลือด ไม่ดี ส่งผลให้เกิดอาการปวดเมื่อยตามมา โดยอาการปวดเมื่อยตามร่างกายนั้นมักเกิดขึ้นอย่างบ่อยครั้ง และเป็นประจำสำหรับผู้ที่เคยปวด ดังนั้นผู้บริโภครักษาจึงมักหาแนวทางในการรักษา หรือบรรเทา อาการปวดเมื่อยดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการเข้าแพทย์แผนปัจจุบัน โดยการทานยา หรือการรักษาแบบอื่นที่อาศัยธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นสมุนไพร ไลยศาสตร์ ฟังซีม และการนวดแผนไทย ซึ่งวิธีดังกล่าวได้ผลเป็นที่น่าพอใจ โดยมีการวิจัยจากทั้ง 4 วิธี พบว่าวิธีที่ทำให้ผู้ป่วยดีขึ้นมากที่สุด คือ นวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ ฟังซีมร้อยละ 50.0 สมุนไพรร้อยละ 40.0 และไลยศาสตร์ร้อยละ 28.6 (วสุ กาญจนหัตถกิจและคณะ, 2546: ออนไลน์) ทำให้การนวดแผนไทยในปัจจุบันมีผู้นิยมอย่างแพร่หลายมากขึ้น

จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการคัดเลือกจากรัฐบาลให้เป็นหนึ่งในสามจังหวัดนำร่องร่วมกับกรุงเทพมหานคร และจังหวัดภูเก็ต ในการพัฒนาด้านการบริการสุขภาพตามยุทธศาสตร์ที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพเอเชีย (Health Hub) เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศให้กับประเทศ และส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาไทย (ลานนาเฮลท์คลับ, 2553) โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ประเทศไทยมีรายได้จากการบริการด้านสุขภาพโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 14 ต่อปี ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1 รายได้จากการบริการทางการแพทย์ การบริการด้านทันตกรรม สปา นวดแผนไทยและผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – 2552

ปี พ.ศ.	รายได้ (ล้านบาท)	อัตราเพิ่มขึ้น (%)
2546	2,479.60	-
2547	2,851.79	15
2548	3,394.02	19
2549	3,790.00	12
2550	4,255.25	12
2551	4,968.76	17
2552	5,714.05	15

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (2553)

ธุรกิจนวดแผนไทยเป็นหนึ่งในห้าของธุรกิจบริการทางด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากของจังหวัดเชียงใหม่ (ลานนาเฮลท์คลับ, 2553) เนื่องจากความตื่นตัวของประชาชนที่เล็งเห็นถึงการบรรเทาความเครียดหรืออาการเจ็บปวดที่ไม่ต้องพึ่งยาแต่ใช้วิถีธรรมชาติบำบัดและอบประคบด้วยสมุนไพร ในอดีตการนวดแผนไทยจะได้รับความสนใจจากผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม แต่ประโยชน์ที่ได้รับจากการนวดมิได้มีเพียงแค่คลายเครียดเท่านั้นแต่ยังเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยบำบัดและแก้ไขปัญหาสุขภาพ จึงทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยได้รับความนิยมและเผยแพร่ไปทั่วโลก ต่อมาจึงได้มีการพัฒนาการนวดให้อยู่ในรูปธุรกิจมากขึ้น รัฐบาลจึงได้มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้ธุรกิจนวดแผนไทยเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนารูปแบบการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้เป็นที่ดึงดูดใจชาวต่างประเทศมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้เองธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่จึงถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2553 จังหวัดเชียงใหม่มีสถานประกอบการนวด และโรงเรียนสอนนวดแผนไทย ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรวมแล้วทั้งสิ้น 229 แห่ง แบ่งออกเป็น โรงเรียนสอนนวดไทย จำนวน 19 แห่ง สถานบริการประเภทสปา จำนวน 62 แห่ง และสถานบริการนวดแผนไทย จำนวน 148 แห่ง ธุรกิจเหล่านี้กระจายอยู่ในย่านต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และตามแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยว (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2553) ซึ่งเมื่อกำหนดถึงอัตราการเพิ่มขึ้นของธุรกิจบริการนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นพบว่า มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งปี 2550 เป็นต้นมาโดยเฉลี่ยร้อยละ 7 ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการ

เพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรหรือจำนวนผู้บริโภคนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกันตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา มีอัตราการเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย ร้อยละ 4 เช่นกัน (กรมการปกครอง, 2554) และจากข้อมูลพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธุรกิจนวดแผนไทย ที่มาใช้บริการ ณ ร้านนวด โดยเฉพาะส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 64 และ ร้อยละ 36 ตามลำดับ (ไทยเอสเอ็มอี, 2554) ประกอบกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนวดแผนไทยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.7 และเป็นนักท่องเที่ยวชายร้อยละ 45.3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าหญิงนั้น ถือได้ว่าเป็นกลุ่มตลาดที่สำคัญและน่าสนใจของธุรกิจนวดแผนไทยในปัจจุบัน (โสมนัสสา โสมนัส, 2549)

จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่รัฐบาลได้เปิดแผนยุทธศาสตร์ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพของเอเชีย โดยมีจังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในสามของจังหวัดนำร่องร่วมกับกรุงเทพมหานครและจังหวัดภูเก็ต ส่งผลให้ธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการสนับสนุนมากขึ้นและมีแนวโน้มว่าจะมีสถานบริการนวดแผนไทยเปิดบริการเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกำลังได้รับความนิยมพร้อมทั้งโครงการไทยเที่ยวไทย การรณรงค์อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย ที่สนับสนุนให้คนไทยหันมาเที่ยวในเมืองไทย และการบริโภคของคนไทย เพิ่มมากขึ้น และกลุ่มลูกค้าหญิงถือได้ว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพและเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของธุรกิจดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้หญิงในการใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยในท้องถิ่นหรือผู้ที่สนใจในธุรกิจดังกล่าวนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อสร้างความแตกต่างในการแข่งขันและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้หญิงในอำเภอเมืองเชียงใหม่

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้หญิงในการใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้หญิงในการใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการนวดแผนไทยในในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง การแสดงออกและการกระทำของผู้บริโภคในการค้นหา การเลือกร้าน การตัดสินใจ การประเมินผล รวมถึงลักษณะการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในร้านนวดแผนไทยด้านต่างๆ ดังนี้คือ บริการที่รับ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โอกาสในการรับบริการ สถานที่ และขั้นตอนในการตัดสินใจใช้บริการร้านนวดแผนไทย

**นวดแผนไทย** หมายถึง การนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อผ่อนคลาย หรือบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่น การนวดเพื่อบรรเทาอาการปวดหลัง ปวดศีรษะ ปวดข้อ แก้วปวดกระดูก เป็นต้น ด้วยวิธีการตามศาสตร์ศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ โดยอาจรวมถึงบริการอื่นๆ เช่น การอบไอน้ำ อบสมุนไพร เพื่อช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจด้วย

**ผู้หญิง** หมายถึง ผู้บริโภคเพศหญิงที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่โดยมีที่อยู่อาศัย พำนัก หรือทำงาน/ศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved