

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันมีความแตกต่างจากสังคมในอดีต จะเห็นได้จากการแข่งขันกันมากขึ้น ในหลายๆด้าน ทุกคนต้องทำงานหนักขึ้นก่อให้เกิดความเครียดซึ่งเป็นตัวนำไปสู่การเจ็บป่วยได้ง่าย โดยอาการที่เกิดจากความเครียดจะส่งผลให้ระบบต่างๆในร่างกายผิดปกติ ทำให้เกิดการปวดเมื่อยตามร่างกายซึ่งเป็นอาการป่วยเรื้อรัง ผู้ป่วยมักจะหาแนวทางการรักษาไม่ว่าจะเป็นแพทย์แผนปัจจุบันหรือการรักษาแบบอื่นที่อาศัยธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นสมุนไพร โยคะ ฝังเข็ม และ การนวดแผนไทย ซึ่งวิธีดังกล่าวได้ผลเป็นที่น่าพอใจ โดยมีการวิจัยจากทั้ง 4 วิธี พบว่าวิธีที่ทำให้ผู้ป่วยดีขึ้นมากที่สุด คือ นวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา คือ ฝังเข็มร้อยละ 50.0 สมุนไพรร้อยละ 40.0 และ โยคะร้อยละ 28.6 (วสุ กาญจนหัตถกิจและคณะ, 2546: ระบบออนไลน์) ทำให้การนวดแผนไทยในปัจจุบันมีผู้นิยมอย่างแพร่หลายมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมจากรัฐบาล โดยรัฐบาลมีนโยบายผลิตบุคลากรผู้ให้บริการนวดแผนไทย เพื่อสร้างอาชีพให้แก่ผู้ที่สนใจงานบริการด้านนี้ และรัฐบาลยังมีนโยบายที่จะจัดส่งแรงงานไทยด้านการนวดแผนไทยสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะมีหลายประเทศที่ให้ความสนใจการนวดแผนไทยเป็นอย่างมาก เช่น เยอรมนี อิตาลี รวมถึงแคนาดา เป็นต้น โดยการส่งเสริมอาชีพด้านนี้ให้ขึ้นตรงกับกระทรวงสาธารณสุข และกรมการส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (กระทรวงการต่างประเทศ, 2546: ระบบออนไลน์) นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งยังได้มีการเปิดสอนวิชาชีพนี้ตามหมู่บ้านต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ชุมชน

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดหนึ่งซึ่งมีผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยกันอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันมีสถานบริการนวดแผนไทยหลายแห่ง จากข้อมูลของสำนักสาธารณสุขจังหวัดลำพูนพบว่า สถานที่ให้บริการนวดแผนไทยโดยหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน มีจำนวน 5 แห่ง ที่ขึ้นทะเบียนกับสาธารณสุขจังหวัดลำพูน (สาธารณสุขจังหวัดลำพูน, 2546) และยังมีอีกหลายแห่งที่เป็นร้านเล็กๆ รวมทั้งการให้บริการนวดแผนไทยตามบ้านด้วย ซึ่งผู้ให้บริการเหล่านี้ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะสาขาเวชกรรมแผนไทย แต่สามารถนวดได้เพราะได้รับการอบรมและรับการถ่ายทอดจากคนที่มิใบอนุญาต ซึ่งบางครั้งผู้ให้บริการยังมีความชำนาญไม่มาก อาจก่ออันตรายให้แก่ผู้รับบริการได้ โดยเรื่องนี้ทางสาธารณสุขจังหวัดลำพูนเห็นว่าควรจะมีการ

ควบคุมงานบริการด้านนี้อ่างจริงจัง (สุเมธ ชัยชมภู, 2546: สัมภาษณ์) นอกจากนี้ในจังหวัดลำพูน ยังมีหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริการนวดแผนไทย คือ ศูนย์บริการแพทย์ทางเลือกเทศบาลเมืองลำพูน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการจัดอบรมนวดแผนไทยและออกใบอนุญาตการนวดแผนไทย เพื่อส่งเสริมอาชีพให้คนในท้องถิ่น เดิมจะอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเท่านั้น ปัจจุบันมีประชาชนมาขอเข้ารับการอบรมมากขึ้นมีทั้งคนในท้องถิ่นและต่างถิ่น แต่เนื่องจากการฝึกอบรมมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ค่าตอบแทนของวิทยากร สถานที่อบรม และงบประมาณที่ใช้ในการอบรม จึงทำให้การอบรมต้องจำกัดจำนวนไม่เกินครั้งละ 17 คน นอกจากนี้ศูนย์บริการแพทย์ทางเลือกเทศบาลเมืองลำพูนก็มีการให้บริการนวดแผนไทย ครอบคลุมไพร และอบสมุนไพรด้วย โดยมีผู้มาใช้บริการมากขึ้นเรื่อยๆ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการแพทย์ทางเลือกเทศบาลเมืองลำพูน พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีทั้งผู้ประกอบการค้าขาย พนักงานเอกชน และผู้สูงอายุ และผู้ใช้บริการแต่ละคนมักใช้บริการมากกว่า 1 อย่างและจะใช้เวลาในการรับบริการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง (นงลักษณ์ สุทธิแสน, 2546: สัมภาษณ์) และจากการสำรวจเบื้องต้นของผู้ศึกษา พบว่า มีผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยจากสถานบริการ 5 แห่งที่จดทะเบียน งบประมาณวันละ 10-15 คน และมีผู้ให้บริการนวดแผนไทยแห่งละ 5-7 คน

จากสภาพข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจในธุรกิจบริการนวดแผนไทยที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจด้านนี้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

## 1.3 นิยามศัพท์

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทย หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำต่างๆ โดยจะศึกษาผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการที่เลือกใช้ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ สถานที่ที่เลือกใช้บริการ และขั้นตอนตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทย

**นวดแผนไทย** หมายถึง การนวดเพื่อรักษา หรือบรรเทา อาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่นการนวดเพื่อแก้ปวดหลัง แก้ปวดศีรษะ แก้ปวดข้อ แก้ปวดกระดูก การนวดเพื่อแก้อัมพฤกษ์และเหน็บชา เป็นต้น โดยอาจรวมถึงบริการอื่นๆ เช่น การอบไอน้ำสมุนไพร และการประคบด้วยสมุนไพร เป็นต้น

**ผู้บริโภค** หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่เคยใช้บริการนวดแผนไทยในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- 2) เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ให้บริการนวดแผนไทยเพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจในธุรกิจบริการนวดแผนไทยที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ในธุรกิจด้านนี้ต่อไป