

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายรัฐบาล โดยกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้มีการส่งเสริมการให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการทุกระดับ ส่งผลให้มีการเปิดบริการด้านการแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาภูมิปัญญาไทย สุขภาพวิถีไทย ฉบับที่ 2 (2555 – 2559) ที่มีเป้าประสงค์กล่าวถึงระบบบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีมาตรฐาน โดยมีการกำหนดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนการใช้และการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ นอกจากนี้ในปี 2554 สถาบันการแพทย์แผนไทยกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานงานบริการด้านการนวดไทย โดยแบ่งเป็นมาตรฐานงานบริการด้านการนวดไทย ควรมีสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้สิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการนวดแผนไทยแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลจากนโยบายภาครัฐในการส่งเสริมด้านการแพทย์แผนไทยดังกล่าว ทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบำบัดด้วยการนวดแผนไทย มีการเปิดให้บริการอย่างแพร่หลายในสถานบริการสาธารณสุขทั้งในภาครัฐและเอกชน (สำนักวิชาการ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข, 2555, หน้า 5)

การแพทย์แผนไทย มีความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน ประกอบกับคนไทยมีความรู้สึกหวงแหนภูมิปัญญาไทยรวมถึงการแพทย์แผนไทยมากขึ้น อีกทั้งภาครัฐเองก็ได้นำการแพทย์แผนไทยมาใช้อย่างกว้างขวางขึ้น ทำให้กระแสทางสังคมนิยมในการดูแลสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น การดูแลสุขภาพของประชาชนด้วยลักษณะขององค์รวม และให้มีการส่งเสริมสุขภาพด้วยศาสตร์ทางการแพทย์แผนไทย ประกอบไปด้วย การนวดแผนไทย การประคบสมุนไพร การอบสมุนไพร โดยเฉพาะการนวดแผนไทยเป็นสิ่งที่ใช้ในการดูแลสุขภาพของคนในสังคมมาช้านาน การดูแลในด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษา และการฟื้นฟูสภาพ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในระดับครอบครัว ชุมชน สังคม สามารถเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนให้มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ ทำให้สถานบริการสาธารณสุขของรัฐหลายแห่งได้เปิดให้มีการบริการนวดแผนไทยขึ้น ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการดูแล ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแพทย์ทางเลือกประเภทการนวดไทยได้มีบทบาทในวงการแพทย์แผนปัจจุบันมากขึ้น เนื่องจากเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ใช้งานรวมถึง

อาชีพรับราชการที่ต้องใช้กำลังแรงงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้นโยบายรัฐยังมีการสนับสนุนให้แพทย์ทางเลือกได้รับความน่าเชื่อถือ

ธุรกิจนวดแผนไทยในประเทศไทย มีแนวโน้มเติบโตที่ดี แต่สภาพการแข่งขันในตลาดก็มีสูงเช่นกัน ฉะนั้นการทำธุรกิจต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างรวมกัน ธุรกิจนวดแผนไทยเป็นธุรกิจบริการซึ่งแตกต่างจากการผลิตสินค้า พนักงานผู้ให้บริการนวดแผนไทย ถือเป็นบุคลากรหรือแรงงาน และเป็นตัวกลางที่สำคัญที่สุดของขบวนการการให้บริการ ซึ่งงานบริการนวดแผนไทยเป็นงานบริการทางกายภาพต้องใช้แรงงานต้องสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง งานที่ทำก็ไม่สามารถกำหนดเวลาและจำนวนที่แน่นอนว่าต้องใช้เวลาไหน เป็นเวลาเท่าไรในแต่ละวัน ขึ้นอยู่กับว่าในแต่ละวันจะมีลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการมากน้อยแค่ไหน พนักงานนวดแผนไทยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญผ่านการฝึกฝนในด้านการนวดแผนไทยมาเป็นอย่างดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจพึงพอใจในการบริการ พนักงานนวดแผนไทยต้องทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ เอาใจใส่ในการบริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ มีความสะดวกสบาย มีความเพลิดเพลิน เกิดความประทับใจนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการ คือ เข้ามาใช้บริการแล้ว อยากกลับมาใช้บริการอีก และชวนให้คนรู้จักให้เข้ามาใช้บริการด้วย ซึ่งนับได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์หรือการส่งเสริมด้านการตลาดได้อย่างดีที่สุดโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้เด่นชัดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาและปรับปรุงด้านการบริการ รักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ และดึงดูดให้ลูกค้ารายใหม่เข้ามา และยังเป็นประโยชน์ต่อสถานบริการนวดแผนไทยอื่น ๆ ในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้กับกิจการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด
 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด
- จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ที่มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของพนักงานนวดแผนไทยในเครือ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการนวดแผนไทยของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ประมาณ 400 คน (ที่มา: การใช้บริการของลูกค้า ของบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ในเดือนมกราคม 2560) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และเก็บข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพการบริการของพนักงานนวดแผนไทย ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่ใช้บริการ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3. ขอบเขตด้านเวลา

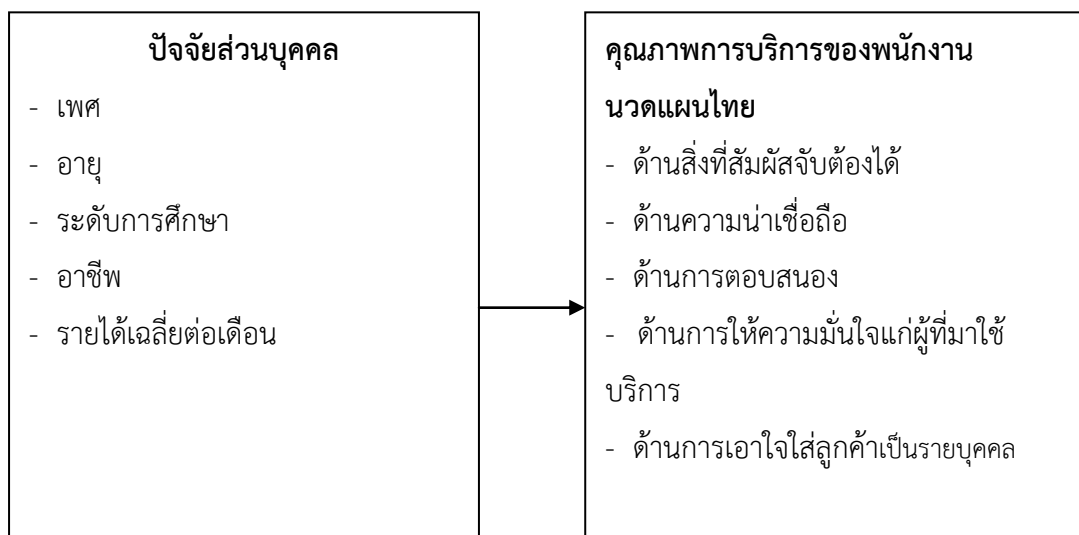
ศึกษาระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานนวดแผนไทยในเครือ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990, p.28) และการประเมินคุณภาพการบริการของ Zeithaml and Bitner (2000, p.28) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งชี้วัดระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการ และการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับการส่งมอบจากผู้ให้บริการ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ หากสามารถตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็น เช่น การจัดสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ รวมไปถึง บุคลิกภาพแบบมีอาชีพของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจในการให้บริการ ทำเลที่ตั้ง และป้ายประชาสัมพันธ์

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการได้ถูกต้องสร้างความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเมื่อได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ด้านการตอบสนอง หมายถึง พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้ามีการให้บริการอย่างรวดเร็ว และกระตือรือร้นเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การจัดลำดับการใช้บริการเหมาะสม

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรู้ความชำนาญของพนักงาน มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้เกียรติลูกค้าขณะใช้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล หมายถึง ความพร้อมที่จะเอาใจใส่และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ และการรักษาภาพลักษณ์ในการให้บริการ

การนวดแผนไทย หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การตัด การประคบ เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ การรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ

บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินการกิจการด้านการนวดแผนไทย บำบัด รักษา หรือป้องกัน หรือการส่งเสริมฟื้นฟูด้วยการนวดแผนไทย การประคบ การอบสมุนไพร และการใช้ยาสมุนไพร เช่น ไพล ขมิ้นชัน ตะไคร้ การบูร เป็นต้น

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนวดแผนไทย ของ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

พนักงานนวดแผนไทย หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการบริการของพนักงานนวดแผนไทยในเครือ บริษัท แพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารจัดการธุรกิจนวดแผนไทย สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่และผู้ประกอบการรายเดิม และปรับปรุงการบริหารจัดการ แก้ปัญหา อุปสรรคในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณา ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการนวดแผนไทย เพื่อดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จได้