

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพสังคมที่มีการแข่งขันสูงได้สร้างความเครียดในการทำงานหรือการดำเนินธุรกิจ และปัญหาเมื่อยวบ อาการปวดตามร่างกายจากการนั่งทำงานที่โต๊ะเป็นเวลานาน ๆ ทำให้พฤติกรรมดูแลสุขภาพของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากโดยเฉพาะต้องการผ่อนคลายในรูปแบบต่าง ๆ จากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า คนในกรุงเทพมหานครมากกว่าร้อยละ 48หันมาใช้วิถีทางธรรมชาติบำบัด ทำให้ตลาดการดูแลสุขภาพมีการขยายตัวมากขึ้น

ปัจจุบันการวางแผนโบราณกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายและมีสถานะการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ซึ่งจะสังเกตได้จากร้านให้บริการวางแผนโบราณที่มีอยู่จำนวนมากและต่างจังหวัดที่กำลังจะเปิดใหม่อีกหลายแห่ง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการวางแผน โบราณแพร่หลายก็คือกระแสความนิยมในการดูแลสุขภาพด้วยวิถีธรรมชาติอีกทั้งยังมีการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดศูนย์กลางในการให้บริการด้านสุขภาพเอเชียภายใน 5 ปี นั่นก็คือ ปี พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีการบริการและผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพเป็นหลักที่เป็นรายได้เข้าประเทศ 3 ด้าน คือ ธุรกิจการรักษาพยาบาล ธุรกิจการส่งเสริมสุขภาพและธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพร ซึ่งการวางแผน โบราณจึงอยู่ในธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ การวางแผน โบราณเป็นวิธีการบำบัดรักษาที่เป็นธรรมชาติที่สุดตั้งแต่สมัยโบราณ โดยภาพรวมธุรกิจนี้มีมูลค่าตลาดไม่น้อยจากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่าธุรกิจวางแผนไทยเมื่อปี 2547 มีมูลค่ากว่า 40,000 ล้านบาท ซึ่งรวมถึงยาสมุนไพร ลูกประคบ น้ำมันหอมระเหย กลุ่มสปาและเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพ ปัจจุบันเชื่อว่ามูลค่าตลาดได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเติบโตพร้อม ๆ กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากการที่มูลค่าตลาดของธุรกิจวางแผนโบราณมีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และได้รับการตอบรับอย่างกว้างขวาง ทำให้มีผู้ประกอบการทั้งรายเล็กและรายใหญ่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นย่อมต้องมีการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนครองตลาด การที่จะดำเนินธุรกิจวางแผนโบราณให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วยนั่นก็คือ ส่วนประสมทางการตลาด

ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจวางแผนโบราณประสบความสำเร็จ จากเหตุผลข้างต้นที่กล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์ให้มีประสิทธิภาพและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจวางแผนโบราณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจที่มีต่อการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขต ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการทั้งชายและหญิงที่มาใช้บริการวางแผนโบราณในวัดโพธิ์เขตกรุงเทพมหานครประมาณสัปดาห์ละ 300 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์ เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งออกเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

3.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.1.4 อาชีพ

3.1.1.5 รายได้ต่อเดือน

3.1.2 ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการนวดแผนโบราณ มี 7 ด้าน คือ

3.1.2.1 บริการ

3.1.2.2 ราคา

3.1.2.3 สถานที่

3.1.2.4 การส่งเสริมการตลาด

3.1.2.5 บุคลากร

3.1.2.6 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

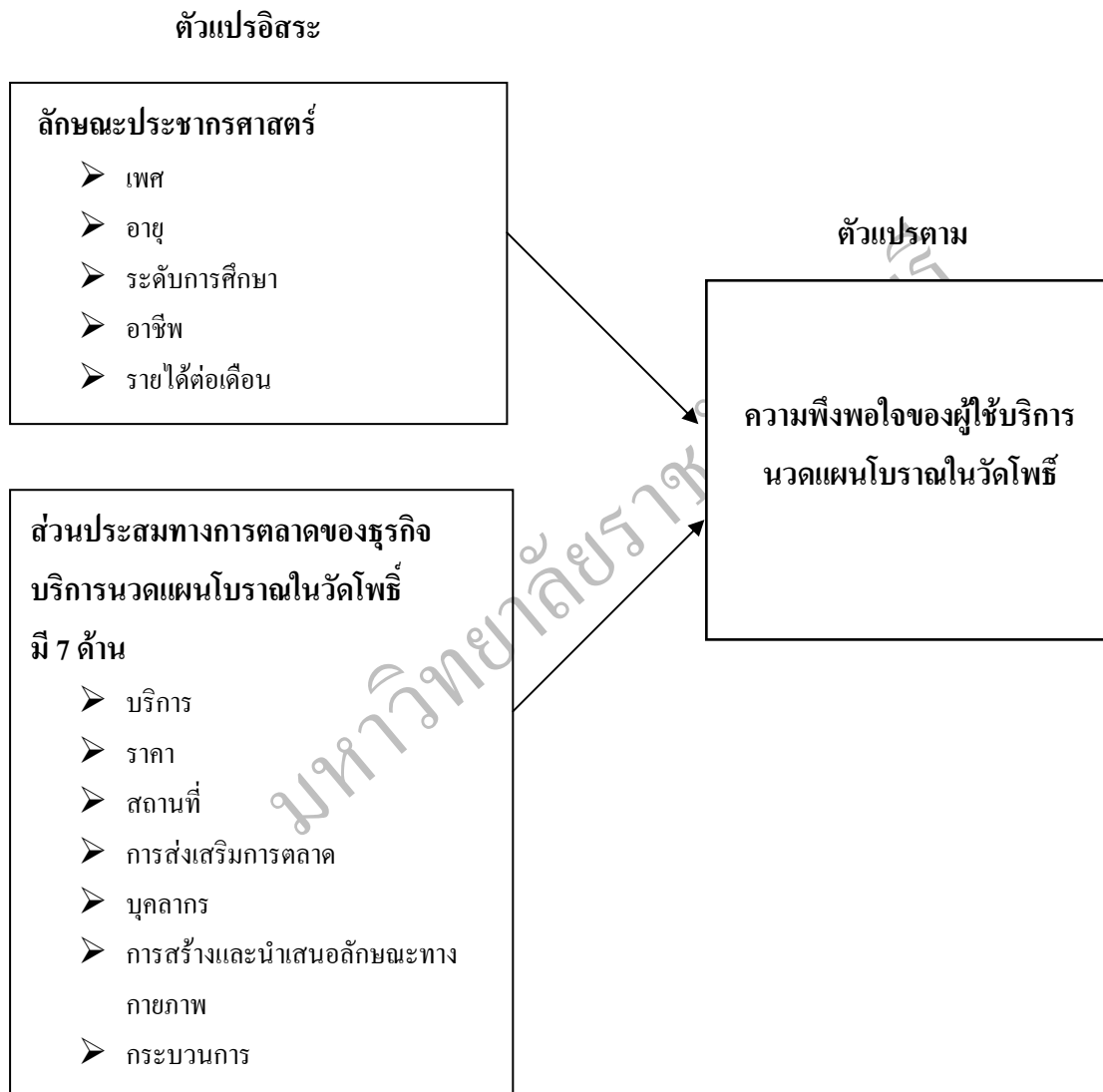
3.1.2.7 กระบวนการ

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณ

ในวัดโพธิ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ประยุกต์จากทฤษฎีการให้บริการของ Kotler (2000, อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 133) แสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นียมศัพท์เฉพาะ

การนวดแผนโบราณ หมายถึง วิธีการรักษาและบรรเทาอาการเจ็บปวดตามร่างกายที่มี
มาแต่โบราณ โดยการสัมผัส กดลงบนร่างกายอย่างมีระบบ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการนวดแผนโบราณ
ในวัดโพธิ์ ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากมาใช้บริการนวดแผนโบราณ โดยพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

บริการ หมายถึง ประเภทของการให้บริการซึ่งได้แก่ นวดตัว นวดประคบสมุนไพร
และนวดเท้า

ราคา หมายถึง ราคาที่เหมาะสมของการให้บริการแต่ละประเภท

สถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการนวดแผนโบราณวัดโพธิ์

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การให้ข่าวสารต่าง ๆ ของวัดโพธิ์แก่สื่อมวลชนเพื่อ
สร้างภาพพจน์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแจกเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และประวัติ
ความเป็นมาของการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์

บุคลากรหรือพนักงานนวด หมายถึง หมอนวดที่ให้บริการนวดแผนโบราณใน
วัดโพธิ์

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การสร้างคุณภาพ
โดยรวมให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้บริการด้านความเงียบสงบ ไม่มีเสียงอึกทึก
ความสะอาดของห้องนวด พุกหรือเตียงและหมอน ความสะอาดของพื้นและฝาผนัง ความเพียงพอ
ของแสงสว่าง รวมความปลอดภัยและการระบายอากาศ

กระบวนการ หมายถึง การส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ
ได้แก่การแสดงขั้นตอนในการรับบริการ และระยะเวลาในการรอรับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการกำหนดคุณภาพของการบริการ
นวดแผนโบราณในวัดโพธิ์

2. ข้อมูลที่ได้จากข้อมูลที่ได้การศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์
สำหรับการนำเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่
ผู้บริการจนสามารถสร้างความภักดีต่อสถานบริการ

3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่ต้องการดำเนินธุรกิจสถานบริการนวดแผนโบราณ