

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วาริบำบัดเป็นศาสตร์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพด้วยตนเองเพื่อลดอาการเจ็บป่วย ทำให้มีสุขภาพแข็งแรงมีความสุขทั้งกาย ใจ จิต ปัญญา การมีความสุขดีจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เพราะไปหาซื้อไม่ได้ ถ้าอยากได้ต้องออกกำลังกาย โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพด้วยตนเองเป็นหลักการของงานสาธารณสุขมูลฐานที่มีมานานแล้วตั้งแต่ พ.ศ. 2520 ที่เน้นให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพด้วยตนเองเป็นเบื้องต้นเมื่อเกิดการเจ็บป่วยและนำมาใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย สมกับสุภาษิตไทยที่ว่า อุตาหิ อ.ตาโนนาโถ ตนเองเป็นที่พึ่งแห่งตน ฉะนั้นการจะดูแลสุขภาพด้วยตนเองจึงมีองค์ความรู้หลากหลายที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพ โดยเฉพาะการดูแลสุขภาพตนเองด้วยวาริบำบัด หรือการใช้น้ำในการบำบัดซึ่งน้ำมีคุณสมบัติอย่างอนเนกอนันต์ต่อสรรพสิ่งมีชีวิต ดังมีคำกล่าวของปราชญ์โบราณเคยกล่าวไว้ว่า สรรพสิ่งมีชีวิตมีต้นกำเนิดมาจากสายน้ำ เป็นเครื่องยืนยันได้ดีถึงความสำคัญของสายน้ำในอารยธรรมของมนุษยชาติ คุณสมบัติของน้ำซึ่งนับว่ามีประโยชน์อย่างมหาศาลต่อสุขภาพมนุษย์ ก็คือการนำน้ำมาใช้ในแง่ของการบำบัดรักษาโรคที่เรียกว่า Hydrotherapy หรือวาริบำบัดที่มีความเป็นมายาวนานเท่ากับประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติก็ว่าได้ องค์ความรู้ว่าด้วยวาริบำบัด จึงเป็นศาสตร์หนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการดูแลสุขภาพได้ โดยการบำบัดรักษา เป็นการใช้สรรพคุณของน้ำกับการออกกำลังกาย เพื่อบำบัดรักษาอาการปวดคนนอกจากบำบัดรักษาอาการปวดแล้วยังมีสรรพคุณในการเสริมสร้างสุขภาพ เพราะการออกกำลังกายช่วยเสริมสร้างสุขภาพ และเป็นการสร้างสมดุลของร่างกายโดยอาศัยความร้อนและความเย็นของน้ำที่กระทบผิวหนัง หรืออาจกล่าวได้อีกทางหนึ่งว่าเป็นการรักษาสุขภาพด้วยน้ำที่มีอุณหภูมิร้อนและเย็น ทำให้เกิดความรู้สึกสบายและผ่อนคลายตามมา (ประพันธ์ พงศ์คณิตานนท์, 2550)

ปัจจุบันวาริบำบัดได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ในแง่ของการเป็นทางเลือกหนึ่งในการเยียวยาตามวิถีธรรมชาติ ซึ่งวิธีการบำบัดที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมากมีสองรูปแบบใหญ่ ๆ คือ วาริบำบัดในส่วนของการออกกำลังกายได้น้ำและวาริบำบัดในส่วนของการบำบัด โยคะหลัก ๆ ที่จะได้จากวาริบำบัดคือ ช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยในเรื่องของการบรรเทาอาการอักเสบของกล้ามเนื้อและเนื้อเยื่อต่าง ๆ รวมทั้งเป็นวิธีการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งได้ผลอย่างยิ่ง นอกจากนี้จะเป็นการบรรเทาอาการปวดเรื้อรังอย่างได้ผลแล้ว ยังช่วยให้เกิดการผ่อนคลายอย่างลึกซึ้งอีกด้วย

ความสับสนวุ่นวายและการแข่งขันกันเกือบจะทุก ๆ ด้านในการดำเนินชีวิตเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้คนในปัจจุบันเกิดความเครียดในร่างกายและจิตใจ ขาดการบำบัดดูแลและเป็นจุดเริ่มต้นของความเจ็บป่วย สปาเป็นหนึ่งในทางเลือกของคนที่ยรักและห่วงใยสุขภาพของตนเอง วิถีทางของสปาเป็นการใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกาย และผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งเป็นวิธีที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยาหรือศัลยกรรม เพราะกระแสความนิยมสปาส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้บริการสปามีอยู่ทุกหนแห่งทั่วโลก โดยไม่จำกัดเพศ วัย ระดับฐานะ เพราะใคร ๆ ต่างก็รักและห่วงใยสุขภาพของตนเอง ทุกคนต่างก็ปรารถนาที่จะมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจที่แข็งแรงสมบูรณ์กันทั้งนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการให้บริการร้านค้ำเงินวาริบำบัดในทัศนะของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด และได้รับความปลอดภัยสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการร้านค้ำเงินวาริบำบัดในทัศนะของลูกค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการร้านค้ำเงินวาริบำบัดในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

การให้บริการร้านค้ำเงินวาริบำบัดในทัศนะของลูกค้า มีความแตกต่างกัน จำแนกตาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการร้านคั้้เงินวารีบ้ำบัดในท้้สนะของลูกค้้้า ซึ่งม้้ขอบเขตของการวิจัยด้้ังน้ี้

1. **ขอบเขตของด้านประชากร** ประชากรที่ใ้้ใช้ในการวิจัยค้้้นน้ี้ ค้ี้่ กลุ่มลูกค้้้าที่เข้าม้้้าใ้้บริการร้านค้้้เงินวารีบ้ำบัด โดยเฉลี่ยระหว่า้้งเดือนตุลาคคม ถึงธัน้้วาคม 2555 จ้้ำนวน 270 คน (ที่ม้้้าจากบัญชีรายช้ี้่ลูกค้้้าที่ม้้้าใ้้บริการของร้านค้้้เงินวารีบ้ำบัด) เล้้ือกเป็นกลุ่มตัวอย่้่าง จ้้ำนวน 159 คน ตามตารางก้้าหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใ้้ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ค้ี้่ ข้อมูลส่วนบุคคคคของผู้บริโคคที่เล้้ือกใ้้บริการร้านวารีบ้ำบัด ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ต่อเดือน
- ความถ้้่ในการมาใ้้้บริการ
- ปัญหาค้้้สุขภาพ
- การเป็นสมาชิก

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ค้ี้่ การใ้้้บริการร้านค้้้เงินวารีบ้ำบัด แบ่งออกเป็น

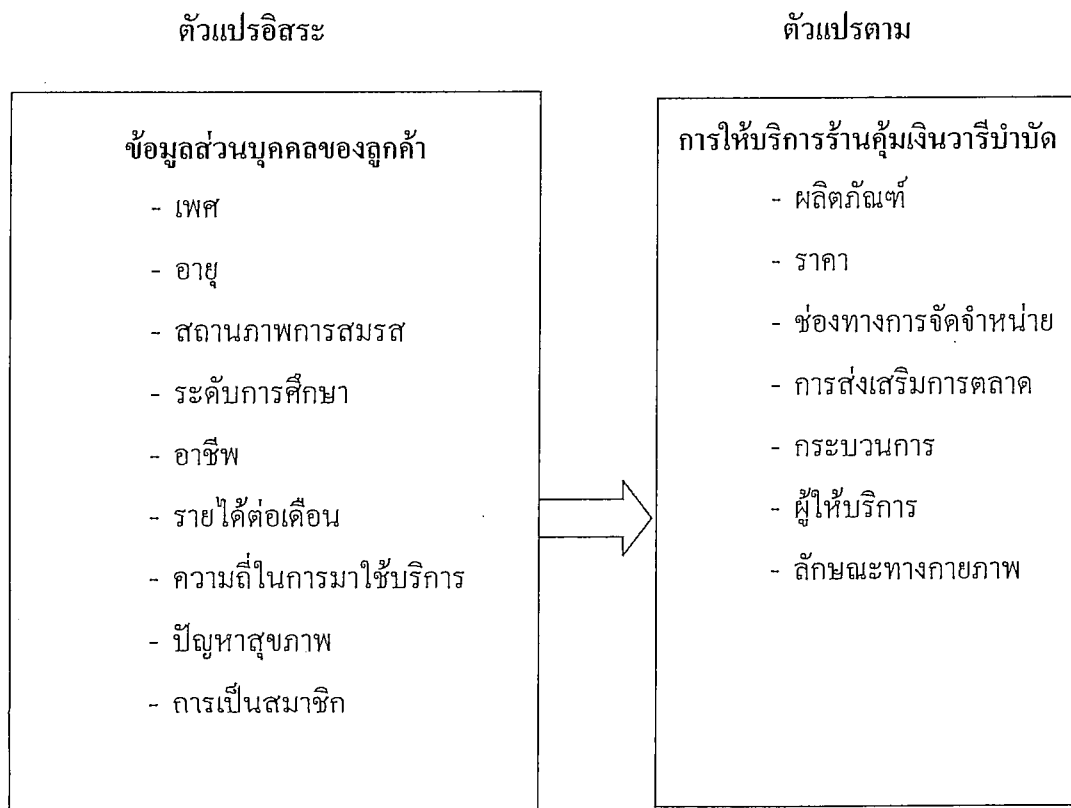
- ผลิถก้้้นท์
- ราคา
- ช้้องทางการจัดจ้้้าหน้าย
- การส่งเสริมการตลาด

- กระบวนการ
- ผู้ให้บริการ
- ลักษณะทางกายภาพ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2555 – มกราคม 2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การให้บริการร้านค้มนเงินวารีบำบัดในทัศนะของลูกค้า ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) มาใช้ในกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการในร้านคุ้มเงินวารี บำบัด เป็นการส่งมอบให้กับลูกค้าโดยผ่านส่วนผสมทางการตลาดบริการ ของร้านคุ้มเงินวารีบำบัด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจ

ส่วนผสมทางการตลาดบริการ หมายถึง การนำเครื่องมือกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ ร่วมกัน เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่ร้านวารีบำบัดเสนอขาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือ บุคคล ฯลฯ

ราคา หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นส่วนประสมการตลาดตัวที่สองที่ เกิดขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่าง คุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ การเลือก วิธีการตั้งราคาอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกันก็ได้

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การนำผลิตภัณฑ์ของร้านวารีบำบัดออกสู่ตลาด เป้าหมาย

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายและตลาดเป้าหมาย เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการ ซื้อ ซึ่งเรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด

กระบวนการ หมายถึง การให้บริการลูกค้า ได้รวดเร็ว ประทับใจ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติ โดยกระบวนการที่ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นความแตกต่าง อย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับร้านวารีบำบัดอื่น รวมถึงลำดับของการให้บริการและระบบสนับสนุนการ บริการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการแก่ลูกค้าที่สร้างความพึงพอใจหรือทำให้เกิดการ ยอมรับบริการจากลูกค้า

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถมองเห็น การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า การสร้างความแปลกใหม่ให้กับลูกค้า

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ ปัญหาสุขภาพ การเป็นสมาชิก วารีนำบัด หมายถึง การใช้น้ำเพื่อผ่อนคลาย กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด และบำบัดรักษาโรคต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาร้านคัมเจินวารีนำบัด ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถดำรงกิจการอยู่ได้พร้อมทั้งสามารถสร้างกำไรให้กับร้านค้าได้ด้วย
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาถึง ส่วนผสมทางการตลาดที่ผู้บริโภคลือกใช้บริการเกี่ยวกับร้านวารีนำบัด ต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสปา สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการสปาต่อไปในอนาคต
4. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการสปา โดยจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจ