

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันแม้ว่าทางการแพทย์มีการพัฒนามากขึ้น มีการคิดค้นยาและวิธีการรักษาที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงมีโรคบางอย่างที่ไม่สามารถรักษาได้ด้วยยา กิน ยาฉีด หรือการผ่าตัดรักษาตามวิธีของการแพทย์แผนปัจจุบัน นอกจากนั้นปัจจุบันคนในสังคมไทยยังมีการแข่งขันในด้านการทำงานที่สูงขึ้นทำให้เกิดภาวะความเครียด ประกอบกับการดำเนินชีวิตและสภาพครอบครัวที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้บริโภคสมัยใหม่ได้นิยมหันมาเอาใจใส่ในเรื่องของสุขภาพกันมากขึ้น ด้วยเหตุที่ว่าเมื่อมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรงแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้การใช้บริการธุรกิจประเภทการนวดหรือการทำสปา จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ผู้คนในยุคปัจจุบันให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธุรกิจร้านนวดแผนไทยนั้นเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มที่มีการเจริญเติบโตสูง และกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ธุรกิจร้านนวดแผนไทยนั้นทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมอุตสาหกรรมไทยในด้านการแพทย์แผนไทยด้วย เป็นเหตุผลที่ทำให้นักลงทุนให้ความสนใจในธุรกิจร้านนวดแผนไทยกันมากขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ด้วยเหตุผลว่าปัจจุบันคนไทยให้ความสนใจในสุขภาพ ต้องการที่จะแสวงหาความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การนวดแผนไทยจึงเป็นการดูแลสุขภาพวิธีหนึ่งที่คนไทยนิยมกัน ธุรกิจนี้จึงมีแนวโน้มในการเจริญเติบโตค่อนข้างสูง

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ มีการเจริญเติบโตทางธุรกิจเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นศูนย์กลางทางการค้าของภาคเหนือ (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2552: 3) และมีผู้ประกอบการเปิดสถานบริการนวดแผนไทยเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายทั้งระดับของราคาและประเภทของการให้บริการ เป็นเหตุทำให้เกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการของตนให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะการแข่งขันในศักยภาพของการให้บริการ (เชียงใหม่นิวส์ออนไลน์, 2551: ออนไลน์) จากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี 2550 พบว่า แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการ

ให้บริการนวดแผนไทยอย่างหนาแน่นแห่งหนึ่ง คือ บริเวณพื้นที่ถนนนิมมานเหมินท์ที่ตั้งอยู่ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเป็นถนนสายเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหากจะเปรียบเทียบแล้ว ถนนนิมมานเหมินท์ของจังหวัดเชียงใหม่ก็คือถนนสุขุมวิทของกรุงเทพฯ นั่นเอง นอกจากนี้ยังพบว่าตลอดความยาวของถนนนิมมานเหมินท์ประกอบไปด้วยร้านค้าที่ตกแต่งเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นไม่เหมือนใคร และยังมีร้านอาหาร โรงแรมที่พัก รวมถึงร้านนวด ร้านสปาอีกจำนวนมาก และในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวถนนสายนี้เป็นจำนวนมาก จนก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่โดยรอบอย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และการนวดแผนไทยก็เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการ เนื่องจากการนวดแผนไทยนอกจากจะช่วยผ่อนคลายแล้วยังช่วยทำให้หายเมื่อยล้าจากการเดินทาง ทำให้ธุรกิจร้านนวดแผนไทยเปิดกิจการเป็นจำนวนมาก โดยแต่ละร้านอาจให้บริการทั้งนวดและทำสปาในร้านเดียวกัน หรือบางร้านอาจให้บริการนวดเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้แต่ละร้านก็ยังมีเอกลักษณ์การตกแต่งร้านที่แตกต่างกันไป มีทั้งตกแต่งแบบไทย แบบไทยล้านนา แบบบาหลี่ หรือบางร้านอาจตกแต่งเพียงเล็กน้อยโดยไม่มีเอกลักษณ์แบบใดเป็นพิเศษ โดยร้านส่วนใหญ่มีทั้งบริการนวดและทำสปาภายในร้านเดียวกัน โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่ของร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ คือ ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการพักผ่อนด้วยการนวด ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่พบว่า มีร้านนวดแผนไทยที่ตั้งอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์และพื้นที่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตรได้มาจดทะเบียนสถานประกอบการร้านนวดแผนไทยกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 9 ร้าน (ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, มีนาคม 2555) แต่จากการสำรวจเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2555 พบว่ามีร้านนวดที่เปิดทำการในพื้นที่เขตถนนนิมมานเหมินท์และพื้นที่ใกล้เคียงรัศมี 1 กิโลเมตรทั้งสิ้น 21 ร้าน ซึ่งด้วยพื้นที่ของถนนนิมมานเหมินท์ที่มีความยาวเพียง 1.8 กิโลเมตร 17 ซอย และพื้นที่ใกล้เคียงรัศมี 1 กิโลเมตรถือว่าเป็นพื้นที่ค่อนข้างเล็กแต่ด้วยจำนวนร้านนวดแผนไทยที่เปิดดำเนินการจำนวน 21 ร้าน จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างสถานบริการนวดแผนไทยแต่ละแห่งสูง ทั้งในด้านการตกแต่งร้าน รูปแบบการให้บริการ การจัดโปรโมชั่นหรือกระทั่งการตกแต่งบรรยากาศภายในร้าน เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการสถานบริการของตนแทนที่จะแข่งขันกันในด้านราคาเพียงอย่างเดียว

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมของร้านนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมของร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

#### นิยามศัพท์

**ส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ผู้ประกอบการจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีผลต่อการตัดสินใจนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง ชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และเคยใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่ และพื้นที่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร

**ร้านนวด** หมายถึง ร้านที่ให้บริการนวดแผนไทย ได้แก่ การนวดตัว นวดฝ่าเท้า นวดประคบสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น

**การนวดแผนไทย** หมายถึง วิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง หรือวิธีการอื่นๆ ที่เป็นไปตามตามศิลปะการนวดแบบไทยเพื่อการบำบัดรักษา การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสภาพร่างกาย โดยทำให้การไหลเวียนของเลือดลมดีขึ้นช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เส้นเอ็น ผังยึด ช่วยการทำงานของข้อต่อดีขึ้นและใช้อายุการใช้งานยาวนานขึ้น กระตุ้นระบบประสาท การตื่นตัว ตอบสนอง ต่อสภาพแวดล้อมดีขึ้นและยังทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังเป็น การป้องกันและบรรเทาอาการเคล็ดขัดยอกกล้ามเนื้อและข้อต่อต่างๆ เช่น ปวดหลัง ปวดไหล่ ปวดศีรษะ หลังตึง ข้อแพลง โรค อัมพฤกษ์และอื่น ๆ ทำให้รู้สึกสดชื่น แจ่มใส ผ่อนคลายจิตใจ

**ถนนนิมมานเหมินท์** คือ ถนนสายเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งตั้งอยู่ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความยาว 1.8 กิโลเมตร 17 ซอย