

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การนวดไทยเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ทรงคุณค่าทางวัฒนธรรมที่ช่วยให้คนไทยรู้จักดูแลสุขภาพของตนเองจากอาการปวดเมื่อยและความเครียดจากการทำงาน เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของคนไทย (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542) ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมและเผยแพร่ไปทั่วโลก เนื่องจากความตื่นตัวในเรื่องการรักษาโดยวิถีธรรมชาติบำบัด มีการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2554) โดยเริ่มจากในปี พ.ศ. 2538 กระทรวงพาณิชย์สำรวจพบว่า การนวดไทยกำลังเป็นที่นิยมและมีสถานบริการเปิดในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงจัดการนวดไทยเป็นสินค้าบริการ เพื่อการส่งออกที่ต้องส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อดึงดูดให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยว และใช้บริการในประเทศ รวมถึงให้คนไทยสามารถนำวิชาที่เรียนไปประกอบอาชีพในต่างประเทศ การนวดไทยจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ชาวต่างชาติให้ความสนใจ (ผู้จัดการออนไลน์, 2551)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวของธุรกิจนวดไทยมากขึ้น พิจารณาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพแห่งเอเชีย (Health Hub) ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – 2551 รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพร้อมในการเป็นจังหวัดนำร่องที่จะดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ที่จะป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย เพื่อเป็นการสร้างรายได้ สร้างภาพลักษณ์ของประเทศ และส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาไทย ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางด้านสุขภาพ ได้แก่ การบริการทางการแพทย์ การบริการทางทันตกรรม สปาและนวดไทย ผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2548) อีกทั้งกระแสการดูแลสุขภาพเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในทั่วทุกมุมโลก ส่งผลให้ประชาชนได้หันมาให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขกล่าวว่า มีผู้ใช้บริการนวดไทยในจังหวัดเชียงใหม่ต่อปีกว่า 2 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นชาวต่างชาติถึงกว่า ร้อยละ 70 โดยมีมูลค่าตลาดรวมราว 113 ล้านบาท (กระทรวงสาธารณสุข, 2554) ทำให้ธุรกิจนวดไทยได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลสถิติของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่ามีสถานบริการนวดไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอย่าง

ต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 48 แห่ง ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 85 แห่ง และปี 2551 มีจำนวน 93 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2551)

กระแสความนิยมการนวดไทยดังกล่าวข้างต้นได้ส่งผลให้การเข้าเรียนในโรงเรียนนวดไทยมีกระแสดอรับที่ดีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีโรงเรียนสอนนวดไทยมากขึ้น แต่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานในปัจจุบันมีจำนวนเพียง 12 แห่ง (วัลลภ เฝ้าพนัส, 2554: สัมภาษณ์) และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เนื่องจากกระแสความต้องการด้านการนวดไทยซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของหลักสูตรแพทย์แผนไทยได้รับการยอมรับมากขึ้นทั้งจากชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทำให้มีผู้สนใจเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะชาวต่างประเทศที่มีความสนใจมาเรียนนวดไทย คาดการณ์ว่ามีไม่ต่ำกว่า 5,000 คนในปี พ.ศ. 2554 นอกจากนั้นการขยายสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ของโรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดพระเชตุพนหรือวัดโพธิ์ โรงเรียนที่เปิดสอนนวดไทยซึ่งโด่งดังเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปและมีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศว่า ต้องการเปิดแนวรุกขยายธุรกิจสู่ศูนย์สุขภาพครบวงจรโดยเตรียมสร้างโรงเรียนแพทย์แผนโบราณ เชตุพน และศูนย์สุขภาพเขตนวันแห่งที่สองในจังหวัดเชียงใหม่ ณ อำเภอคอยสะเก็ด จากเดิมที่มีศูนย์สุขภาพเขตนวัน สาขาเชียงใหม่ซึ่งตั้งอยู่ในตัวเมือง โดยจะมีการสร้างในรูปแบบคล้ายกับสาขาสาลาธา โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้างจะไม่ต่ำกว่า 20 ล้านบาท บนเนื้อที่ 12 ไร่ (ฐานเศรษฐกิจ, 2553: ออนไลน์)

ปัจจุบันโรงเรียนสอนนวดไทยในจังหวัดเชียงใหม่กำลังประสบกับภาวะการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยมีผู้ประกอบการหันมาดำเนินธุรกิจโรงเรียนสอนนวดไทยเพิ่มขึ้นกว่า 10-20% ต่อปี (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2553) ซึ่งนอกจากผู้ประกอบการรายใหม่แล้ว ธุรกิจสอนนวดไทยยังกลายเป็นบริการเสริมของธุรกิจที่มีอยู่แล้ว เช่น สถานประกอบการธุรกิจบริการนวดทั่วไป สปา สถานประกอบการประเภทร้านเสริมสวย สถาบันเสริมความงาม หรือแม้กระทั่งโรงพยาบาลและวัดบางแห่ง เช่น วัดควรม้า ประตู่ช้างเผือก เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ประกอบการจะหันมาประกอบธุรกิจนี้กันมาก แต่ส่วนหนึ่งเป็นการเปิดธุรกิจโดยไม่มีการบริหารจัดการส่วนประสมทางการตลาดบริการอย่างประสิทธิภาพ และการพัฒนาที่ดีพอ ผู้ประกอบการธุรกิจสอนนวดไทยจึงต้องปิดตัวเองไปหลายราย และเนื่องจากธุรกิจนี้ ถือเป็นบริการเสริมที่นอกเหนือจากปัจจัยสี่ และมุ่งเน้นไปยังกลุ่มนักเรียนชาวต่างชาติ ดังนั้น การแข่งขันจึงต้องเน้นไปที่การบริการที่ดีได้มาตรฐาน และมีจุดเด่นของตัวเองอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นบริการด้านหลักสูตรการสอนนวดที่หลากหลายให้นักเรียนได้เลือก การออกไปรับรองสำหรับผู้จบหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน การเสริมความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย การตกแต่งสถานที่ให้ดูสะอาด สงบ สวยงาม การจับบุคลากรที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดีด้วยความเป็นมิตร เป็นต้น

โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ (International Training Massage School) ก่อตั้งโดยคุณจงกล เศรษฐกร เปิดทำการสอนเมื่อปี พ.ศ. 2535 ด้วยวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการนวดไทยโบราณแบบล้านนาที่รวมศาสตร์การนวดแขนงอื่นๆ และสุขภาพองค์รวม ให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ (International Training Massage School) ได้รับความสนใจสำหรับผู้เรียนชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยจัดการเรียนการสอนนวดไทยโบราณแบบภาคเหนือ (Northern Style) คือ การนวดโดยเน้นท่วงท่าของการดึงและคัด เป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ คล้ายการคัดตน (ฤๅษีคัดตน) ลักษณะการจัดการเรียนรู้เป็นหลักสูตรระยะสั้นที่เน้นการปฏิบัติเป็นหลัก โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเนื่องจากผู้เรียนกว่าร้อยละ 99 เป็นชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ โรงเรียนได้รับใบอนุญาตและการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงได้รับรางวัลด้านการจัดการศึกษาต่าง ๆ มากมาย ได้แก่ รางวัลโรงเรียนเอกชนออกระบบดีเด่น ประจำปี 2551 จากสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน รางวัลโรงเรียนพระราชทาน ประจำปี 2551 จากกระทรวงศึกษาธิการ รางวัลครูดีเด่น จากสมาคมโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2550-2553 การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังได้รับการรับรองจากต่างประเทศ เช่น USA, Canada, Australia, United Kingdom, Netherland เป็นต้น ปัจจุบันโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ เปิดหลักสูตรการนวดไทยโบราณ จำนวนถึง 10 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรวิชาการนวดไทยโบราณ ระดับ 1 - 5 วิทยากรการนวดไทย การนวดเท้าเพื่อสุขภาพ การทำลูกประคบด้วยสมุนไพรไทยประยุกต์ใช้กับการนวดไทย การนวดหน้า การขัดตัว การพอกตัว และการดูแลสุขภาพผิวพรรณ โดยใช้สมุนไพรไทยและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ การนวดน้ำมันหอมระเหยและน้ำมันสมุนไพรเพื่อสุขภาพ เป็นต้น นักเรียนส่วนใหญ่ของโรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณเป็นชาวต่างชาติ ถึงร้อยละ 97 ได้แก่ ชาวอเมริกัน ชาวญี่ปุ่น ชาวฝรั่งเศส ชาวอังกฤษ ชาวออสเตรเลีย ชาวเนเธอร์แลนด์ ชาวแคนาดา ชาวเยอรมัน เป็นต้น โดยจำนวนนักเรียนชาวต่างชาติของโรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยจากสถิติจำนวนนักเรียนชาวต่างชาติ ปี 2550 - 2553 พบว่า ปี 2550 มีจำนวน 2,347 คน ปี 2551 มีจำนวน 2,035 คน ปี 2552 มีจำนวน 2,183 คน และ ปี 2553 มีจำนวน 2,037 คน หรือมีการลดลงคิดเป็นร้อยละต่อปี โดยเทียบกับปี 2550 ได้ดังนี้ ปี 2551 ลดลงร้อยละ 13.29 ปี 2552 ลดลงร้อยละ 8.06 ปี 2553 ลดลงร้อยละ 14.20 ตามลำดับ (โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ, 2554)

ด้วยเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจการเรียนนวดไทยจะทวีความรุนแรงมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อทางธุรกิจโดยตรงต่อโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม

นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจจะดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการนวดไทยโบราณต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ของโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนชาวต่างชาติต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและประทับใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

นักเรียนชาวต่างชาติ หมายถึง ชาวต่างชาติที่เรียนนวดไทยในโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ หมายถึง โรงเรียนสอนนวดไทยโบราณและศาสตร์การนวดแขนงอื่นๆ มีหลักสูตรให้บริการที่หลากหลาย เช่น หลักสูตรการนวดไทยโบราณ หลักสูตรวิชาสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ตั้งอยู่เลขที่ 59/9 ถนนช้างเผือก ซอย 4 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200