

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนวดแผนไทย ถือเป็นส่วนหนึ่งของการแพทย์ไทยที่พัฒนามาอย่างต่อเนื่องยาวนานในประวัติศาสตร์ไทย และมีบทบาทในการปกป้องคุ้มครองชีวิตและสุขภาพของชาวไทยมาแต่อดีต แต่เมื่อวิทยาการการแพทย์สมัยใหม่แพร่หลายเข้ามาในประเทศไทย ได้ทำให้วิทยาการการแพทย์แผนไทยในสาขาต่างๆ ทั้งด้านเวชกรรม เกษษกรรม ผดุงครรภ์ รวมทั้งการนวดไทยหรือหัตถเวช ชาติการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จนในปัจจุบันองค์ความรู้ต่างๆ สูญหายไป และความนิยมในหมู่ประชาชน ค่อยๆ เสื่อมไปอย่างน่าเสียดาย ดังที่ศักดิ์ชัย จันทร์สังเคราะห์ (2545, หน้า 1) ได้กล่าวไว้ว่า “แพทย์พื้นบ้าน” เป็นวิธีการรักษาและการดูแลตนเอง (Self care) เปรียบเสมือนหนึ่งในระบบของการสาธารณสุขดั้งเดิม ซึ่งสืบทอดมาจนเป็นมรดกทางวัฒนธรรม และดูแลประชากรไทย ตั้งแต่ในอดีตถึงปัจจุบันยังคงมีบทบาทอยู่สูงมากเช่นเดียวกัน

สถานบริการ “นิวแสงเทียนนวดแผนไทย” เป็นสถานที่ให้บริการนวดแผนไทยที่ได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่พุทธศักราช 2544 เจ้าของผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญต่อบริการในด้านวิชาการ ความรู้และทักษะในการนวดของผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการมาโดยตลอด มีการพัฒนา ผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการอยู่เสมอ เพราะการนวดแผนไทยเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับร่างกาย ของมนุษย์ การเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆ นั้น จะต้องไม่เกิดขึ้นอย่างเด็ดขาด ทางสถานให้บริการได้เปิดให้บริการนวดแผนไทยมาจนครบกำหนดสัญญาเช่าที่ดินพร้อมอาคาร เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2549 ผู้ประกอบการจึงได้จัดหาสถานที่แห่งใหม่เพื่อเปิดให้บริการต่อไป และได้เช่าสถานที่แห่งใหม่เป็นอาคารสูง 4 ชั้น อยู่ห่างจากสถานที่เดิมประมาณ 500 เมตร ได้เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2550 หลังจากได้เปิดให้บริการนวดแผนไทย ในสถานที่แห่งใหม่นั้น ผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยลดจำนวนลงอย่างมาก สถิติจำนวนของผู้มาใช้บริการได้มาจากสมุดบันทึกรายรับ – รายจ่าย ประจำปี 2549 และ พ.ศ. 2550 ทางผู้บริหาร จึงได้ออกหนังสือเชิญประชุมหุ้นส่วนเพื่อทำการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดให้มีการประชุมขึ้นในวันที่ 5 มกราคม 2551 ที่ประชุมได้มีข้อสรุปร่วมกันว่า ให้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อถามผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยที่สถานบริการนิวแสงเทียนนวดแผนไทย โดยให้พนักงานต้อนรับ

ของทางสถานบริการเป็นผู้แจกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการนวดทุกคนโดยไม่ให้ซ้ำกัน จำนวน 39 ชุด โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ในระหว่างวันที่ 20-31 มกราคม 2551 และได้ประชุมผู้เกี่ยวข้องอีกครั้งในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 เพื่อหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำให้ทราบว่าปัญหาจำนวนผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยของสถานให้บริการนิเวศเทียนนวดแผนไทยลดลงนั้น เกิดจากปัญหา 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาในด้านผู้ให้บริการนวดแผนไทย ผู้ให้บริการบางคนนวดหนักเกินไป บางคนนวดเบาเกินไป บางคนนวดไม่ครบทุกท่าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการส่วนมากไม่แนะนำหรือซักถามถึงอาการของผู้มาใช้บริการก่อนและหลังทำการนวด ทำให้แก้ปัญหาไม่ถูกวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการนวดแผนไทย และปัญหาในพื้นที่ให้บริการป้ายบอกทางเข้าและป้ายบอกจุดให้บริการ มองไม่เห็นชัดเจน ห้องนวดรวมไม่เป็นสัดส่วนไม่มีผ้าม่านกันระหว่างที่นวด ห้องนวดเดี่ยวไม่มีโทรทัศน์ไว้บริการ ผู้มาใช้บริการบางคนต้องการนวดและดูโทรทัศน์ไปด้วย

เมื่อทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารสถานให้บริการนิเวศเทียนนวดแผนไทย และเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลบางโจลง ซึ่งอยู่ในหน่วยงานของสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ จึงได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคารให้บริการนวดแผนไทยที่สถานให้บริการนิเวศเทียนนวดแผนไทยถึงปัญหาของทั้ง 2 ด้าน ที่ต้องทำการแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด และมาใช้บริการนวดแผนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีมติที่ประชุมได้มีความเห็นร่วมกันว่า ควรใช้วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยให้ผู้ให้บริการทุกคนได้รับการฝึกอบรมการนวดแผนไทยให้ได้มาตรฐานตามหลักสูตรการแพทย์แผนไทยของกระทรวงสาธารณสุข สถาบันการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข และควรปรับปรุงภายในสถานที่ให้บริการนวดแผนไทยให้ได้มาตรฐานตามการประเมินมาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทย ในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารคนหนึ่ง จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย ของสถานให้บริการนิเวศเทียนนวดแผนไทย เพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะที่ดี มีความพร้อมและตั้งใจในการให้บริการจะทำให้การให้บริการมีคุณภาพ นอกจากนี้ความพร้อมของสถานที่ให้บริการยังมีความสำคัญต่อการให้บริการเช่นกัน ซึ่งทำให้เป็นที่ประทับใจของผู้มาใช้บริการและมีทัศนคติที่ดีต่อการนวดแผนไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการให้บริการนวดแผนไทยในด้านผู้ให้บริการนวดแผนไทย ของสถานบริการนวดแผนไทยนวดแผนไทย

1.2.2 เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ให้บริการนวดแผนไทยให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการการแพทย์แผนไทย

1.2.3 เพื่อพัฒนาสถานที่ให้บริการนวดแผนไทยให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการการแพทย์แผนไทย

1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านารให้บริการนวดแผนไทยก่อนและหลังการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการ

1.2.5 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

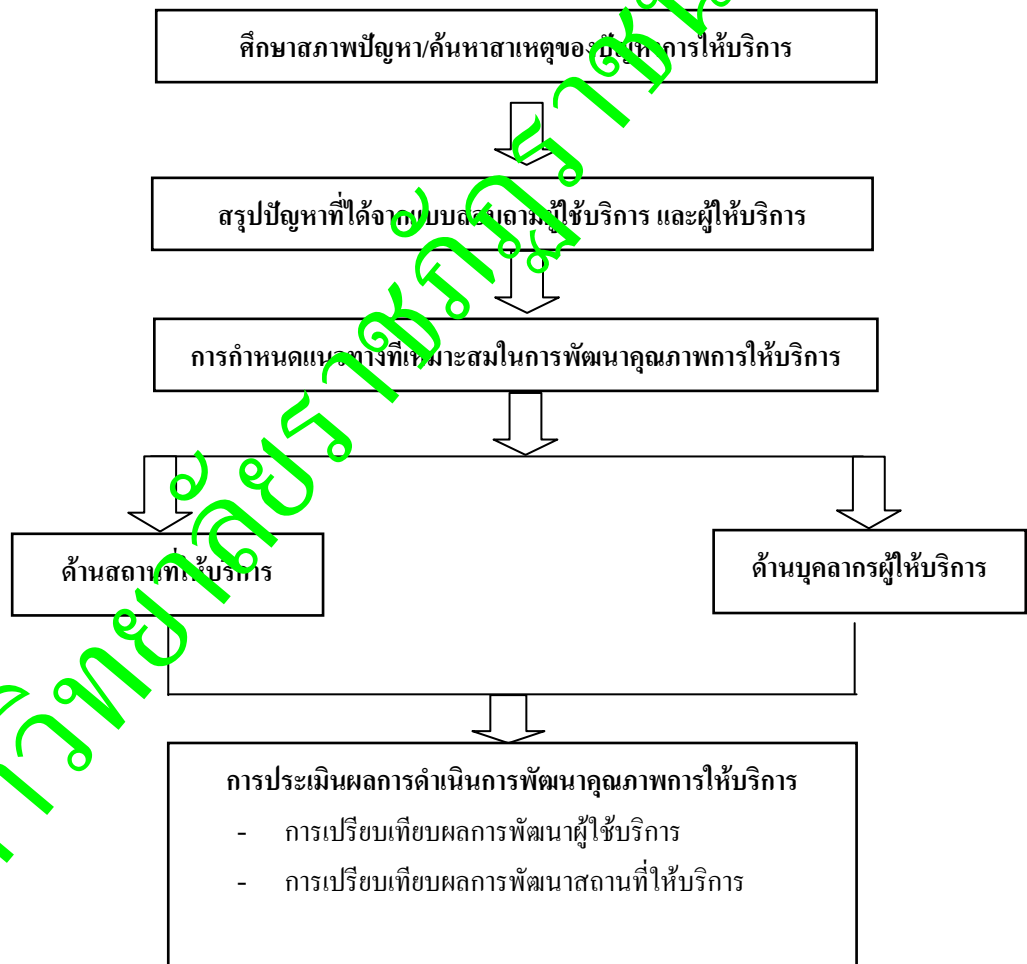
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ให้บริการ จำนวน 39 คน และผู้มาใช้บริการนวดแผนไทย จำนวน 2,406 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม ผู้มาใช้บริการที่สถานบริการนวดแผนไทย จำนวน 339 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสภาพปัญหาของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนวดแผนไทย

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2551

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการนวดแผนไทยนั้น ทำให้ไม่สามารถให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยได้ ผู้วิจัยได้แสดงกรอบแนวคิด โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การศึกษาสภาพปัญหาและสรุปปัญหา การกำหนดแนวทางในการพัฒนา ในด้านสถานที่ให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากนั้นทำการประเมินผลการดำเนินการพัฒนา เพื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนวดแผนไทย ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการนวดแผนไทยตามขั้นตอนดังแสดงไว้ในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และปัญหาการให้บริการในด้านผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการนวดแผนไทย ของสถานบริการนวดแผนไทย

1.5.2 ผู้ให้บริการนวดแผนไทยได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการการแพทย์แผนไทย

1.5.3 สถานบริการนวดแผนไทย ได้รับการพัฒนาสถานที่ให้บริการ ให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการการแพทย์แผนไทย

1.5.4 ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนวดแผนไทยในด้านการให้บริการนวดแผนไทย ก่อนและหลังการพัฒนาศาสตร์การให้บริการ

1.5.5 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสถานให้บริการนวดแผนไทยในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง หมอ นวดแผนไทยของสถานบริการนวดแผนไทยที่ปฏิบัติงานในระหว่างดำเนินการศึกษา

1.6.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการนวดแผนไทย ในระหว่างดำเนินการศึกษา

1.6.3 สถานให้บริการนวดแผนไทย หมายถึง สถานบริการนวดแผนไทย ตำบลบางโจลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

1.6.4 การให้บริการนวดแผนไทย หมายถึง วิธีการบำบัดและรักษาโรคที่มีมาแต่โบราณ โดยการสัมผัสกดลงบนร่างกายอย่างมีระบบตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า เพื่อผ่อนคลายและรักษาพยาบาล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การนวดแบบเชลยศักดิ์ หมายถึง การนวดที่ผู้นวดจะใช้มือ และอวัยวะส่วนอื่นๆ เช่น สอก ท่อนแขน ส้นเท้า หรือนั่งดัดตัวผู้ถูกนวด โดยใช้หลักวิชาโยคะ หรือฤาษีดัดคน

2) การนวดแบบราชสำนัก หมายถึง การนวดที่มีขั้นตอนปฏิบัติเป็นแบบอย่างเฉพาะ เป็นการนวดเพื่อถวายกษัตริย์ และเจ้านายชั้นสูงของราชสำนัก

1.6.5 การพัฒนาคุณภาพบริการนวดแผนไทย แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1) การพัฒนาผู้ให้บริการ หมายถึง การพัฒนาความรู้ และ ทักษะ ของผู้ให้บริการ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การพัฒนาสถานที่ให้บริการ หมายถึง การเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ บริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถคุ้มครองผู้รับบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและปลอดภัย

1.6.7 การฝึกอบรม หมายถึง การให้ความรู้และทักษะในการนวดแผนไทยแก่ผู้ให้บริการ มีระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 150 ชั่วโมง โดยทำการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จำนวน 100 ชั่วโมง และการฝึกภาคสนามอีก จำนวน 50 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดความชำนาญ แล้วทำการประเมินผล

1.6.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการนวดแผนไทย ที่สถานบริการนวดแผนไทย องค์ประกอบหลักของการให้บริการมี 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการนวดแผนไทย ด้านความรู้และทักษะการนวดแผนไทย ด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทัศนคติต่อการนวดแผนไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์