

การศึกษารูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

Studying of a Massage Service Model for the Elderly in Community Health Service Center 8 Boonrawd Rungroong, Bana District, Bangkok

♦ จุฑารัตน์ ปิริยะเบญจวัฒน์

อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการโรงแรม (สปา) วิทยาลัยดุสิตธานี

Jutarat Piriyaenjawat

Instructor of Hotel Management (Spa), Dusit Thani College, E-mail: jutarat.pi@dtc.ac.th

Received: December 21, 2020; Revised: March 25, 2021; Accepted: May 28, 2021

Abstract

This research aimed to study the behavior of health massage service in the health care of the elderly. In the community, health service centers 8 Boonrawd Rung, Bangna District, Bangkok, and to present a form of health massage service in the elderly health care for spa business, this research was utilized the mix method to collect the data, in terms of qualitative approach an informal interview with a focus interview. Using a semi-structured interview (Semi-structure Interview) by focusing on the study of 40 elderly in the community of Public Health Center 8 Boonrawd Roong, Bang Na, Bangkok. While the quantitative approach was employed the Descriptive Statistics, i.e. frequency and percentage used for analyzing the basic data of the sample. And information about health decision-making behavior and The Reference Statistics, such as Chi-square, were used to analyze the relationship between the baseline data of the sample and data on the behavior of health massage services in the health care of the elderly in the community, Public Health Center 8 Boonrod Rung Ruang, Bangna District, Bangkok.

The research found that 37 of the respondents between 76-80 years old. They almost female and they all get married. They are housewife/househusband and having Monthly income less than 5,000 baht, their education level is lower than primary school. Almost of them might choose Full-body massage by reasons of the most relaxation we got. The people who were most important to choosing a massage parlor found that most of the respondents had friends, who were the number one most important to choosing a massage parlor. When

choosing a massage service, most respondents were unable to specify a massage service period. Depending on convenience.

People who went to a massage, found that the majority of people used a massage alone. The frequency of using the massage service was found that most of them used less than 1 massage / month and most were satisfied with the price of 100-200 baht massage per time, and most of them experienced pain and pain which is important to choose. Most massages and most of them agree that massage is the number one effect on relaxation/ comfort.

Keywords: Elderly, Health spa, Health massage

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานครและเพื่อนำเสนอรูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับธุรกิจสปา การวิจัยนี้การวิจัยแบบผสมผสานโดยเชิงคุณภาพใช้เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) แบบมีจุดสนใจเฉพาะ (Focus Interview) ในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) โดยมุ่งศึกษาผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน ในขณะที่เชิงปริมาณได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเพื่อสุขภาพ สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ Chi-square ใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 76-80 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการแบบนวดทั้งตัวมากที่สุด เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกเพื่อความผ่อนคลายมากที่สุด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีเพื่อนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สามารถระบุช่วงเวลาในการใช้บริการนวดได้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก

บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย พบว่า ส่วนใหญ่ไปใช้บริการนวดคนเดียวมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการนวดพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่พอใจราคาที่ใช้บริการนวด 100-200 บาทต่อครั้ง

ส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดมากที่สุด และส่วนใหญ่เห็นว่าการนวดมีผลต่อความผ่อนคลาย/สบายตัวมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ สบายเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อสุขภาพ

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย จากปี 2561 ประชากรไทยทั้งหมดประมาณ 66 ล้านคน มีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณ 10 ล้านคน คิดเป็น 16% กุมภาพันธ์ ปี 2562 ผลสำรวจพบว่า มีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นเป็น 11 ล้านคน ในปี 2564 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสมบูรณ์ คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด โดยคาดการณ์ว่า ใน พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562)

ผู้สูงอายุที่ใช้ชีวิตในวัยชราได้อย่างมีความสุข คือ ผู้ที่ดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจร่วมกัน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ เพราะเป็นวัยที่ร่างกายเสื่อมถอย ผู้สูงอายุไทยกำลังประสบปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม ทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจ โดยเฉพาะภาวะซึมเศร้า การนวดไทยด้วยหลักการแพทย์แผนไทยประยุกต์ เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการบำบัดรักษาร่วมกับการรักษาแผนปัจจุบัน การนวดผู้สูงอายุ เป็นการช่วยเสริมสร้างสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทำให้ร่างกายแข็งแรง ความรู้สึกสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมดี อารมณ์จิตใจสดชื่นเบิกบาน ผู้สูงอายุจะมีการปวดเมื่อย เมื่อยล้า มักจะบอกตำแหน่งปวดไม่ค่อยชัดเจน การนวดในผู้สูงอายุทำให้เลือดไหลเวียนดี ช่วยกระตุ้นการทำงานของระบบประสาท ลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ลดอาการปวดเมื่อยล้า ทำให้การเคลื่อนไหวดีขึ้น ผิวหนังแข็งแรงและอ่อนนุ่ม มีน้ำมีนวล ลดความเครียดให้ผ่อนคลายสบายใจ ช่วยไม่ให้เกิดอาการซึมเศร้าหรือการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ (Sukhothai Thammathirat Open University, 2016) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรักษามากยิ่งขึ้น โดยการกวดทำให้มีการเคลื่อนไหว ของกล้ามเนื้อ ช่วยยืดเนื้อเยื่อที่ยึดติดกันอยู่ให้ลดความตึงตัวลง ทำให้เลือดไหลเวียนได้ดีขึ้น และการนวดยังช่วยลดอาการปวด กระตุ้นให้มีการหลั่ง endorphins ทำให้เกิดการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจจากการวิจัยของ ภักธสุตา และ ดารุจ (2560) พบว่า การนวดไทย 4 ครั้ง ติดต่อกัน (วันเว้นวัน) สามารถช่วยลดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุได้ นอกจากนี้การดูแลตนเองในการจัดการความปวดของผู้สูงอายุโดยไม่ใช้ยา เช่น การนวด การอบสมุนไพร การออกกำลังกาย เป็นวิธีการที่ผู้สูงอายุนำมาใช้เพื่อบรรเทาอาการปวดของตนเอง (Nusara Prasertsri et al., 2017)

การนวดในผู้สูงอายุถือเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสุขภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษา การพัฒนารูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บึงอรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนประกอบการจัดตั้งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจสปาให้เป็นผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับธุรกิจสปา

สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

ผู้บริโภคที่มีปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์สัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ สำหรับธุรกิจสปาในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 ตัวแปร คือ บริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย ความถี่ในการใช้บริการนวด ราคาที่ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ

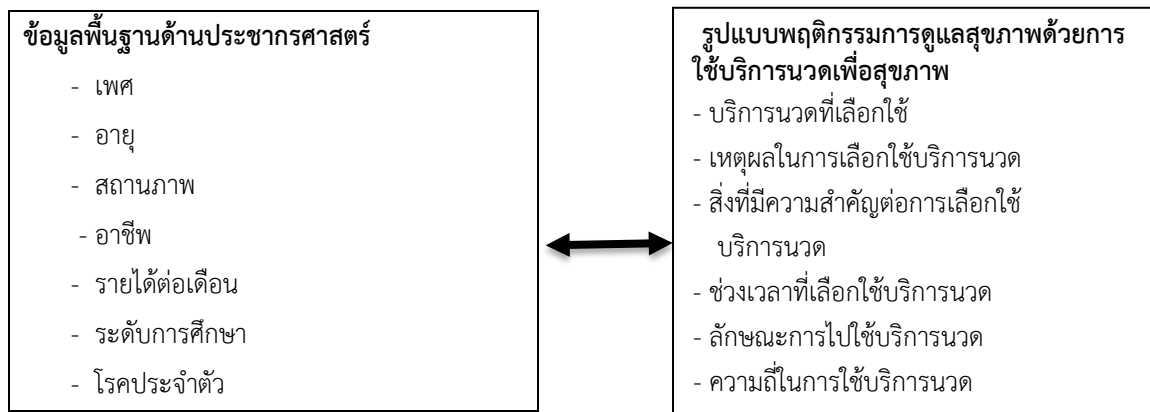
ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2563 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

นิยามศัพท์

1. กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง กิจการสปา อันได้แก่ รูปแบบบริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่างเว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวดหรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

2. กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง เป็นกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดความเมื่อยล้า ความตึงเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การดัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ ตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำ เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขในหน่วยงานของรัฐ

3. ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่เข้าร่วมในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

สถานการณ์ประชากรสูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมสูงวัยสามารถที่จะพิจารณาได้อย่างคร่าวๆจากการที่สังคมนั้นมีประชากรสูงอายุ (อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในประชากรทุก ๆ 10 คนจะเป็นผู้สูงอายุ 1 คน รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประชากรสูงอายุของประเทศไทยมีถึงประมาณ 7 ล้านคนคิดเป็นเกือบ

ร้อยละ 11 ของประชากร ทั้งประเทศที่มีอยู่ประมาณ 64. ล้านคน (National Statistical Office, 2008) ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นชัดว่า สังคมไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยแล้ว แม้ว่าสัดส่วนประชากรสูงอายุของประเทศไทยยังไม่มากเท่าประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งในปัจจุบันมีถึงประมาณ 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด แต่การเปลี่ยนเป็นประชากรสูงวัยของประเทศไทยนั้นเกิดขึ้นในระยะเวลาที่สั้นกว่ามาก กล่าวคือการเพิ่มของประชากรอายุ 64 ปีขึ้นไปจากร้อยละ 7 เป็นร้อยละ 14 ใช้เวลาเพียงประมาณ 22 ปีในขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้วเช่น สหรัฐอเมริกา หรือประเทศในยุโรป ใช้เวลากว่าครึ่งศตวรรษหรือเป็นศตวรรษ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ย่อมหมายความว่า ประเทศไทยจะมีเวลาสั้นมากที่จะเตรียมการทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการเตรียมการในด้านสวัสดิการ การบริการ และการสร้างหลักประกันต่างๆ เพื่อรองรับประชากรสูงอายุคาดกันว่าภายใน 15-20 ปีข้างหน้า จำนวนประชากรผู้สูงอายุไทยจะเพิ่มกว่าเท่าตัวของจำนวนประชากรสูงอายุในปัจจุบันและสัดส่วนของประชากรสูงอายุในประเทศไทยจะเพิ่มเป็นเกือบ 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด และในช่วงเดียวกันนั้นคาดว่า จำนวนประชากรสูงอายุจะเริ่มมีมากกว่าจำนวนประชากรวัยเด็ก (United Nations 2007, Knodel and Chayovan 2008) (The 2nd National Plan on the Elderly (NPE) 2002 – 2021, 2009)

รัฐบาลภายใต้การบริหารของนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีมาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติเรื่อง “สังคมสูงอายุ” จัดให้มีระบบสุขภาพเพื่อรองรับสังคมสูงอายุ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีสุขภาวะที่ดี (National Economic and Social Development Plan (2017-2021, 2017)

การสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุให้มีชีวิตเป็นปกติสุข สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่เป็นภาระของลูกหลานเป็นเรื่องที่หลายฝ่ายให้ความสำคัญ สถานบริการด้านสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วไป มีโครงการให้ ความรู้และ กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งการนวดถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่ใช้ดูแลสุขภาพในผู้สูงอายุ โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขได้มีการจัดทำคู่มือการนวดไทยเพื่อเสริมสร้างสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังพบว่า การใช้ โคลนสมุนไพรพอกเย็นร่วมกับการนวดแผนไทยในผู้สูงอายุสามารถลดคะแนนความปวด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Silada Karaket et al., 2017) ซึ่ง มณฑนา จริยรัตน์ไพศาล และ ราตรี โพธิ์ระวัช ได้ศึกษาผลการนวด และการประคบด้วยสมุนไพรที่มีต่อสุขภาพผู้สูงอายุในจังหวัดกำแพงเพชร ปี 2562 พบว่าหลังการนวดและการประคบสมุนไพรให้กับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจระดับมาก มีสุขภาพดีขึ้นสามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้ดีขึ้น

พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมการใช้บริการ (Purchasing Behavior) คือ การซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่เกิด จากอิทธิพลภายในตัวบุคคลเช่น ความต้องการสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตและความต้องการที่เกิดจาก แรงจูงใจการรับรู้ การเรียนรู้ทัศนคติ และบุคลิกภาพส่วนตัวรวมถึงอิทธิพลภายนอกเช่นวัฒนธรรม ประเพณีเทคโนโลยี เป็นต้น โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึง สาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลและทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

สินค้าและบริการ ซึ่งโดยการ เข้าใจถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่มีแรงจูงใจ หรือกำกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนี้เองที่จะทำให้เกิดการตลาด ตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จด้วยการสามารถชักนำ และหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้า และมีความ จงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำครั้งต่อเนื่องเรื่อยไป โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า คำถามที่ใช้เพื่อการค้นหาลักษณะพฤติกรรม ผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO, WHAT, WHY, WHEN, WHERE และ HOW เพื่อ ค้นหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7'Os ซึ่งประกอบด้วย Occupants, Objectives, Organizations, Occasion, Outlets และ Operations มีตารางในการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ 7'Os ของกลุ่มเป้าหมาย และ คำถามที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับคำถามทั้ง 7 คำถาม (Kotler และ Keller, 2016)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร
กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการ นวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีจุดสนใจเฉพาะ (Focus Interview) ในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการค้นคว้าจากตำรา บทความ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่ง โครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการดูแลสุขภาพด้วยการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ 9 ด้าน ได้แก่ บริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย ความถี่ในการใช้บริการนวด ราคาที่ ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการ ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิใช้วิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

3.1.1 สํารวจพื้นที่ตั้งของชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของคนในชุมชน

3.1.2 จัดบันทึกข้อมูล บันทึกเสียงสัมภาษณ์ และบันทึกภาพชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานครและพื้นที่ใกล้เคียง

3.1.3 ทำการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการในกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิใช้วิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

3.2.1 ศึกษาจากเอกสารทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหากล่าวถึงการนวดเพื่อสุขภาพ สปา และผู้สูงอายุ

3.2.2 เอกสารที่เป็นข้อมูลพื้นฐานด้านต่างๆ ของชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว จากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้านพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพทั้ง 9 ตัวแปร ได้แก่ บริการนวดที่เลือกใช้, เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด, บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด, ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด, บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย, ความถี่ในการใช้บริการนวด, ราคาที่ท่านใช้บริการนวด, สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ จากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานระหว่างตัวแปรด้านข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ 7 ตัวแปร กับตัวแปรด้านพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 9 ตัวแปร สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้จึงมีทั้งหมด 63 สมมติฐาน จากนั้นนำแต่ละสมมติฐานมาทำการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าการหาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม ซึ่งทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน

หากข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้ และสำหรับข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องนำไปปรับปรุงเพิ่มเติม ยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้มีค่า IOC มากกว่า 0.50

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้ง 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพทั้ง 9 ตัวแปร ได้แก่ บริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วยความถี่ในการใช้บริการนวด ราคาที่ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ ค่าสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผู้ศึกษาวิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตั้งสมมติฐาน โดยการนำค่าการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) มาวิเคราะห์การทดสอบว่าข้อมูลในแต่ละสมมติฐานที่จำแนกนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ และในการวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บึงอรอด รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน ผู้ชาย 3 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 76-80 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา และผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว

พฤติกรรมทั้งหมด 9 ด้าน คือ บริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย ความถี่ใน

การใช้บริการนวด ราคาที่ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ) และพฤติกรรมการใช้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการแบบนวดทั้งตัวมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 15 คน รองลงมา คือ นวดมือ/เท้า/ขา จำนวน 12 คน นวดแผนไทย จำนวน 7 คน นวดไหล่/หลัง จำนวน 3 คน นวดตามเก้าอี้ไฟฟ้า 2 คน และนวดประคบสมุนไพร จำนวน 1 คน

เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกเพื่อความผ่อนคลายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 26 คน รองลงมา คือ เพื่อแก้ปวดเมื่อย จำนวน 10 คน และเพื่อสุขภาพที่ดีขึ้นจำนวน 4 คน

บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีเพื่อนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 16 คน รองลงมา คือ มีตัวเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดจำนวน 14 คน มีหมอนวดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดจำนวน 6 คน และมีญาติ/ครอบครัวเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดจำนวน 4 คน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุช่วงเวลาในการใช้บริการนวดไม่ได้มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 18 คน รองลงมา คือ เลือกใช้บริการนวดในช่วงเช้า จำนวน 8 คน มีเลือกใช้บริการนวดในช่วงสาย/กลางวัน จำนวน 8 คน เลือกใช้บริการนวดในช่วงเย็น จำนวน 4 คน และเลือกใช้บริการนวดในช่วงบ่าย จำนวน 3 คน

บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการนวดคนเดียวมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 21 คน รองลงมา คือ มีไปใช้บริการนวดกับเพื่อน จำนวน 11 คน และไปใช้บริการนวดกับญาติ/ครอบครัว จำนวน 8 คน

ความถี่ในการใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการนวดน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือนเป็นจำนวนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 16 คน รองลงมา คือ ใช้บริการนวด 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 12 คน ใช้บริการนวด 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 7 คน ใช้บริการนวดมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 4 คน และใช้บริการนวด 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 1 คน

ราคาที่ท่านใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจราคาที่ใช้บริการนวด 100-200 บาทต่อครั้ง มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 27 คน รองลงมา คือ ราคาที่ใช้บริการนวด 201-300 บาทต่อครั้ง จำนวน 6 คน ราคาที่ใช้บริการนวดต่ำกว่า 100 บาทต่อครั้ง จำนวน 4 คน ราคาที่ใช้บริการนวดมากกว่า 400 บาทต่อครั้ง จำนวน 2 คน และราคาที่ใช้บริการนวด 301-400 บาทต่อครั้ง จำนวน 1 คน

สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 23 คน รองลงมา คือ ความผ่อนคลาย จำนวน 6 คน ปักจี้จากเพื่อนแนะนำและบริการดีจำนวน 3 คน เท่ากัน ปักจี้จากเพื่อสุขภาพที่ดีและราคาที่พอใจ จำนวน 2 คน เท่ากัน และปักจี้จากกระยะทาง จำนวน 1 คน

ผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการนวดมีต่อความผ่อนคลาย/สบายตัวมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 23 คน รองลงมา คือ เห็นว่าการนวดมีต่อการแก้ปวดเมื่อย จำนวน 7 คน เห็นว่าการนวดมีต่อสุขภาพดี จำนวน 6 คน เห็นว่าการนวดไม่มีผลต่อสุขภาพ จำนวน 3 คน และเห็นว่าการนวดมีความอันตรายถ้านวดผิดจุด จำนวน 1 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับธุรกิจสปา

สมมติฐาน ผู้บริโภคที่มีปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน (โดยเลือกทดสอบพฤติกรรมในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชน ศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 ตัวแปร คือ บริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย ความถี่ในการใช้บริการนวด ราคาที่ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพ

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับบริการนวดที่นิยมใช้บริการ

อาชีพ	บริการนวดที่นิยมใช้บริการ						รวม
	นวดทั้งตัว	นวดมือ/ เท้า/ขา	นวดไหล่/ หลัง	นวด ประคบ สมุนไพร	นวด แผนไทย	นวดเก้าอี้ ไฟฟ้า	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	13	10	2	1	4	1	31
รับจ้าง	2	1	0	0	0	0	3
ข้าราชการ	0	1	1	0	2	0	4
ธุรกิจส่วนตัว	0	0	0	0	1	0	1
ค้าขาย	0	0	0	0	0	1	1
รวม	15	12	3	1	7	2	40

$$X^2 = 32.157, df = 20, sig. = 0.042$$

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติ X^2 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับบริการนวดที่นิยมใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ($X^2 = 32.157, df = 20, sig. = 0.042$) ดังนั้นจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับราคาที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ

รายได้ต่อเดือน	ราคาที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ					รวม
	ต่ำกว่า 100	100-200	201-300	301-400	มากกว่า 400	
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3	13	3	0	0	19
ประถมศึกษา	1	6	0	0	0	7
มัธยมต้น	0	3	2	0	0	5
มัธยมปลาย	0	3	0	0	0	3
อนุปริญญา	0	1	0	0	0	1
ปริญญาตรี	0	1	1	1	1	4
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0	0	1	1
รวม	4	27	6	1	2	40

$$X^2=41.083, df=24, sig=0.016$$

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติ X^2 พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับราคาที่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ($X^2=27.345, df=30, sig=0.289$) ดังนั้นจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 จากผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบกับข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพทั้งด้านบริการนวดที่เลือกใช้ เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวด บุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการนวด บุคคลที่ไปใช้บริการนวดด้วย ความถี่ในการใช้บริการนวด ราคาที่ท่านใช้บริการนวด สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพที่แตกต่างกันด้วย จากการสัมภาษณ์พบว่ารูปแบบการนวดที่เหมาะสมกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับธุรกิจสปา คือ การนวดเท้าและช่วงสุดท้ายของการนวดเท้ามีการนวดตัวร่วมด้วย ในราคา 100-200 บาท เนื่องจากว่า ผู้สูงอายุมักจะมีปัญหาสุขภาพเกี่ยวกับกระดูก ความดัน เบาหวาน จึงไม่เหมาะกับการนวดไทย ที่มีการดัด ดึง ไม่เหมาะกับการนวดหนัก ผู้สูงอายุที่เป็นเบาหวานจะมีปัญหาสุขภาพเท้า เช่น เท้าบวม ดังนั้น การนวดเท้าและในช่วงเวลาสุดท้ายของการนวดเท้ามีการนวดตัวร่วมด้วยจึงเหมาะสมกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ

การอภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ตามทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน มีอายุระหว่าง 76-80 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา และผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Phumirat Haransuphakun and Amarín Dhevata (2017) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการนวดแผนโบราณเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุประมาณ 70-79 ปี สถานภาพสมรส ไม่ได้ทำงาน มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ใช้บริการนวดทั้งตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Narongrat Saphaweboon et al. (2017). ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยในสถานบริการของรัฐและเอกชน เขตเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 69.1 ขอบนวดทั้งตัว ซึ่งมีเป้าหมายหลักในการนวดเพื่อการบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วย ซึ่งอาการที่พบบ่อย/ถี่ขึ้นมากที่สุด คือ ปวดหลัง ปวดเอว และปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ

3. เหตุผล สิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวด และผลของการนวดที่มีต่อสุขภาพคืออะไร

เหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกเพื่อความผ่อนคลาย และเห็นว่าการนวดมีผลต่อความผ่อนคลาย/สบายตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suchawadee Suthikaneng (1999) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณเพื่อผ่อนคลายความเครียดมากที่สุด และสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดคือบรรเทาอาการปวดเมื่อย เนื่องจากการนวดเพื่อการรักษาช่วยลดการเกร็งของ กล้ามเนื้อได้ ช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายสบายตัว ลดอาการเครียดได้ดีสำหรับการนวดเพื่อสุขภาพจะช่วยทำให้สุขภาพ สมบูรณ์ทั้งกายและจิตใจ ทำให้เลือดไหลเวียนไปทั่วร่างกาย ทำให้กล้ามเนื้อที่ตึงเครียดจากอิริยาบถในการทำงานประจำวันผ่อนคลายลง ทำให้ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อมีประสิทธิภาพดีขึ้น กล้ามเนื้อที่ตึงผ่อนคลายลง ช่วยส่งเสริมสุขภาพกายและใจให้สมบูรณ์ ช่วยให้กระฉับกระเฉง และลดความเครียด (Manthana Jariyarat Phaisan and Ratee Phorawat, 2019)

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ

จากการศึกษาพบว่า เพื่อนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านนวดเพื่อสุขภาพและส่วนใหญ่ผู้สูงอายุไปใช้บริการนวดคนเดียว ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hathairat Sittichok (2010) โดยได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแบบสปาที่ Health Land ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพฤติกรรมการใช้นวดแผนไทยแบบสปาที่ Health Land พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ มักมาใช้บริการด้วยตนเอง และมาใช้บริการพร้อมเพื่อน

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่สามารถระบุช่วงเวลาในการใช้บริการนวดได้ และมีความถี่ในการใช้บริการนวดน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน และ 1 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nanthiya Srikaew et al. (2015) โดยศึกษาความชุก และปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของประชาชนตำบลคลองสอง อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้บริโภคมีความถี่ในการใช้นวดแผนไทย น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน และ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.90 และ 39.30 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และโรคประจำตัว ที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ของผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Phakaphan Orapin Ngoen (2012) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า คือ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการนวดแผนไทย

และจากผลการศึกษาที่ได้จากการอภิปรายพบว่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุสำหรับธุรกิจสปาในประเด็นที่แตกต่างกันออกไป เช่น เรื่องอาการปวดหลัง ดังนั้น รูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ คือ การนวดเท้า 40 นาที และนวดตัว 20 นาที ช่วงที่นวดตัวให้นอนบริเวณหลัง ไม่มีการดัด ดึง รวมเวลานวด 60 นาที ในราคา 100-200 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้มีการทำการตลาดเฉพาะกลุ่มกับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพที่สามารถใช้บริการสปาได้ โดยจากการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุนิยมใช้บริการนวดทั้งตัว ในราคา 100-200 บาท ดังนั้น หากผู้ประกอบการร้านนวดเพื่อสุขภาพ หรือ สปาเพื่อสุขภาพต้องการทำการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุนี้ ต้องมีบริการนวดตัว เช่น นวดแผนไทย ในราคาไม่เกิน 200 บาท

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพในผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคว่ามีความพึงพอใจเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการนวดเพื่อสุขภาพในผู้สูงอายุได้เหมาะสมมากขึ้น

References

- Apiluck. (2017). *Innovative and Creative Human Capital for Community Science Entrepreneurs*. Available at : <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/89314/70288>. Retrieved: August 29, 2019.
- Benjamas Sirikamonsathian and Achara Skuntaniyom. (2018). Effects of Self-Massage on Pain Among Elders in Rimklong Lorlae Community, Khannayao District. *Journal of Songkhla Nakarin Nursing*, Vol. 38, Issue 3, July-September, 2018, Pages 92-101.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). *Knowledge Document for Spa Manager*. Bangkok: MS Corporation Company.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). *Standard of Spa Business for World Class*. Bangkok: J Nesis Media Com Company.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). *Spa Business Manual*. Bangkok.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). *Thailand development strategy as the center International Health (Medical Hub)*. Available at : <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>. Retrieved: August 18, 2019
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. 2016. *Knowledge Document for Spa Manager*. Bangkok: MS Corporation Company.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. 2016. *Standard of Spa Business for World Class*. Bangkok: J Nesis Media Com Company.
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. 2016. *Spa Business Manual*. Bangkok.
- Department of the Permanent Secretary, Ministry of Commerce. 2014. "AEC-Future of Thai herbal worries about 'raw materials'". [internet]. <https://www.tcijthai.com/news/2014/16/scoop/4227>. (June 17, 2019).
- Hathairat Sittichok. (2010). *Marketing Mix Affecting Behavior of Decision Making Using Thai Massage Spa at Health Land in Bangkok*. Bangkok University.

- Keratie Y., (2009). *Innovative organization*. Bangkok: Printing of Chulalongkorn University.
- Manthana Jariyarat Phaisan and Ratee Phorawat. (2019). *Effect of massage and herbal compress on health Elderly people in Kamphaeng Phet Province*. In the report following the 6th National Conference of Research and Development Institute Kamphaeng Phet Rajabhat University. Page 668-673. Research and Development Institute Kamphaeng Phet Rajabhat University Kamphaeng Phet Province.
- Nanthiya Srikaew et al. (2015). Prevalence and factors related to Choose to use the Thai massage service of people in Khlong Song, Klong Luang District Pathum Thani Province. *Thammasat Medical Journal*. 15(2), 272-281.
- Narongrat Saphaweboon et al. (2017). *Behavior of the use of Thai massage services in public and private institutions in urban areas, Ubon Ratchathani Province*, in the report following an academic conference. *The 5th Annual Northeast Pharmacy Research Conference of 2013 "Pharmacy Profession: Moving Forward to ASEAN Harmonization"* Khon Kaen University.
- Nusara Prasertsri et al. (2017). Pain Experience and Self Care of Pain Management in Elderly. *Journal of Ratchathani Innovative Health Sciences*: Vol.1 No.1 April-June 2017, 33-44.
- Phakaphan Orapin Ngoen. (2012). *Factors affecting decision to use Thai massage service by foreign tourists*. University of Technology Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Phattarasuda Klungsri and Daruj Aniwattanapong. (2019). Effect of Thai traditional massage for reduction of depression in Social Welfare Development Center for Older Persons. *Chula Med Bull* Vol. 1 No. 2 March - April 2019; 135 – 146.
- Phumirat Haransuphakun and Amarin Dhevata. (2017). *Satisfaction of the elderly with traditional massage for Health in Bangkok* in the report follows the 4th National Symposium on Public Affairs Management ("Public Affairs under Thailand 4.0". (Page 589-597).
- Piyanun. (2009). *Human Capital and Human Resource Development*. Available at : <http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2009/06/30/entry-1>. Retrieved: August 29, 2019.

- Ravipa T.,(2015). *Innovation and human resource management: Journal of Innovation Management in Public and Private Sector*, Ramkhamhaeng University
- Silada Karaket et al. (2017). Comparative study of pain level before and after cool herbal mud treatment with THAI MASSAGE in ELDERLY with knee pain. *Chiangrai Medical Journal* Year 9 No. 2/2017.
- Somneuk E.,(2010).Classifications on Innovation: *Journal of Business Administration*, Thammasat University.: Available at :
<http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba128/Article/JBA128Somnuk.pdf>.
Retrieved: March 20, 2019.
- Suchawadee Suthikaneng. (1999). *Factors Affecting Thai Consumers in Choosing Traditional Massage Services in Muang District, Chiang Mai Province*. Thesis Chiang Mai University
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2016). *Teaching materials for Thai massage course Unit 9 Thai traditional massage for health promotion*.



Ms. Jutarat Piriyaenjawat, Master of Business Administration at Stamford International University, Position Lecturer of Hotel and Tourism Department