

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กวินดา วัชรสิงห์. กลยุทธ์การสื่อสารในการระดมทุนขององค์กรสาธารณประโยชน์ในการทำงานเพื่อสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- เกศกัญญา ชาญเชียวกอบกิจ. กระบวนการสื่อสารในการเรียนรู้ของเด็กตาบอดกับเด็กสายตาสกิดในห้องเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- กมลสิทธิ์ ไวกะวณิช และคณะ. ทักษะการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา : ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 2544.
- จารุณี บุญนิพัทธ์. พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร กับความตระหนัก ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมเรื่องสิ่งแวดล้อมของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ทวีป ลิ้มปรกรณ์วิช. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจบุคคลให้มาบริจาคอวัยวะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ธีระพล ท้วมชุมพร. การเปิดรับข่าวสาร ทักษะคิด และเหตุผลของการตัดสินใจซื้อวิทยุคิดตามตัวของเยาวชนที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิติศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2538.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิติศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2533.
- ประจวบ อินอ้อ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ หน่วยที่ 1-5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- ประโยชน์ บุญสินสุข และนาฏวิมล งามศิริจิตต์. คู่มือการนวด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ดันอ้อ, 2531.
- ปิยพัศตร์ สีนบัวทอง. กลยุทธ์ของการทนายในโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูเยาวชนผู้ติดยาเสพติด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนนาการ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

- พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. เอกสารการสอนหน่วยที่ 8, นนทบุรี : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัชนี เชษจรธา และคณะ. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- พัชนี เชษจรธา และคณะ. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง, 2538.
- เพ็ญประภา หวานคำ. การติดตามผลการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น วิชาขนาดแผนไทย จัดโดยศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- ภัทรา แสงदानุช. อาชีพขนาดแบบโบราณไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ดันอ้อ, 2538.
- มัลลิกา มัติโก. นิยามและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพ. คู่มือวิจัยพฤติกรรมสุขภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.
- มาลินี วงษ์สิทธิ์. ทัศนคติต่อค่านิยมเกี่ยวกับครอบครัวในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ยุพดี บุรณ์ชวาล. ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริโภคยาลดความอ้วนของวัยรุ่นสตรีในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- เขาวรส นาคแจ้ง. การบีบนิ้วคิ้วจริงหรือ. ใกล้หมอ. 22, 11(พฤศจิกายน 2541, น. 17)
- ยงศักดิ์ ดันติปฏิภ. ไปนอนอย่างไรให้ปลอดภัย. หมอชาวบ้าน. 12, 141(มกราคม 2534 น. 88-89)
- รัตนารณ์ มุกนนท์. การศึกษาปัญหาความต้องการด้านอาชีพ และแนวทางการเลือกอาชีพของเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นระดับขั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียนสอนคนตาบอด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- รุ่งทิพ สุนทรโทท. ปัจจัยสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจเลิกเสพยาบ้าของเยาวชนในสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วรภัทร สังข์น้อย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วงศ์สุวรรณ พรหมสถิต. พฤติกรรมความพึงพอใจในการใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดกรณีศึกษา ศาลาสุขสัมผัส อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

- วิไลลักษณ์ จิตพิลธารง. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาเด็กด้อยโอกาสความตระหนัก ความเชื่อถือ และการตัดสินใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการให้การสนับสนุนองค์การเอกชนที่พัฒนาเด็กและเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ศศิสพล จิตรวานิชกุล. การศึกษาพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการในการเปิดรับสื่อของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ศิริรัตน์ อังสุวัฒนา. การนวดไทยสำหรับชาวบ้าน ศาสตร์และศิลป์แห่งการพึ่งตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน , 2538.
- สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- สุพจน์ ทองปุย. การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารที่นำไปสู่การใช้บริการธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2538.
- สุภาภรณ์ พรหมดีราช. ความพึงพอใจของผู้ชมรายการสุขภาพกับการดูแลตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สมควร กวียะ. การสื่อสารมวลชน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.
- เสนาะ ดิยะะวี. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สิริกาญจน์ ปรับโตวิดโจโย. การเปิดรับข่าวสารท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- อรรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ภาษาอังกฤษ

- Adams, Janes Q. Media Planning Oxford : Aden Press, 1971.
- Atkin, Charles K. New Model For Mass Communication Research. New York :
The Free Press, 1973.
- Berelson, B., Lazarsfeld, P.F. and McPhee, W.N. Voting : A Study of Opinion
Formation in a Presidential Campaign. Chicago : University of Chicago Press,
1954.
- Berlo, David K. The Process of Communication. New York : Holt, Rinehart and
Winston Inc , 1960.
- Bettinghaus, E.P. Persuasive Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston,
1980.
- Carroll, J.S. and Johnson, E.J. Decision Research : A Field Guide. California : Sage
Publications, 1990.
- Cherry, Colin. On Human Communication : A Review. A Survey and a Criticism. New
York : Hole Rinehart & Winston, 1978.
- Edward Sapir. "Communication" *Encyclopedia of the social Sciences* Vol. 4, E.R.A.
Seligman and A. Johnson eds. New York : Macmillan, 1933.
- Gardner, Lindzey and Elliot, Arson. The Handbook of Social Psychology. 3rd edition.
New York : Addison Wesley Publishing Co., 1969.
- George Gerbner. "On Definnng Communication : Still Another View" *Journal of
Communication*. 1966.
- Hovland, Carl I. , Irving L. Janis, and Harold H. Kelly. Communication and Persuasion.
New Haven : Yale University Press, 1953.
- Klapper, Joseph T. The effect of Mass Communication. New York : The Free Press,
1960.

- Larzarsfeld, Paul F. and Menzel, Herbert. "Mass Media and Personal Influence", The Silence of Human Communication. Wilbur Schramm. New York : Basic Book, 1968.
- Likert, Rensis. New Patterns of Management. New York : McGraw-Hill Book Company, 1961.
- Miller, G. R. and Burgoon, M. New Techniques of persuasion. New York : Harper & Row, 1973.
- Norman, Mun L. Introduction to Psychology. Boston : Houghton Muffin, 1974.
- Orem, D.E., Nursing : Concept of Practice 2nd. New York : 1980.
- Rogers, Everett M. Diffusion of Innovations. New York : The Free Press of Glencoe, 1952.
- Rogers, Everett M. and Svenning, Lynne. Modernization Among Peasants : The Impact of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston Inc, 1969.
- Rogers, Everett M. with F. Floyd Shoemaker. Communication of Innovation. 2nd edition. New York : The Free Press, 1971.
- Rogers, Everett M. Communication Strategies for Family Planning. New York : The Free Press, 1973.
- Rokeach, Milton. Belliefs, Attitudes and Values A Theory of Organization and Change. San Fransico : Jossey-Bass Inc., Publishers, 1970.
- Schramm, Wilbur ed. The Process and Effects of Mass Communication. Urbana, Ill.: University of Illinois Press, 1960.
- Schramm, Wilbur. How communication works : Basic Reading in Communication. Theory. New York : Harper and Row, 1973.
- Schramm, Wilbur and Donald F. Roberts eds. The Process and Effects of Mass Communication. Urbana, Ill.: University of Illinois Press, 1974.
- Shull, F.A. Jr, Delbecq, A.L., and Cummings, L.L. Organizational Decision Making. New York : McGraw-Hill, 1970.

Warren W. Weaver in Claude E. Shannon and Warren W. Weaver. The Mathematical Theory of Communication. Urbana, Ill. : University of Illinois Press, 1949.

Zimbardo. Philip G., Ebbesen, Ebbe B. and Maslach Christina, Influencing Attitudes and Changing Behavior. London : 1977.

Zimbardo. Philip G., Ebbesen, Ebbe B. Influencing Attitudes and Changing Behavior : A Basic to Introduction Relevance Methodology. Theory, and Applications. Reading, Massachusetts : Addison-Wesley Publishing, 1970.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ชุดที่หนึ่ง

สำหรับผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรตัวแทนของมูลนิธิฯ

ประเด็นคำถามส่วนที่หนึ่ง

- ข้อมูลส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา
- รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน หรือส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่
ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของมูลนิธิฯ
ข้อมูลทั่วไปของสถานบริการ ณ มูลนิธิฯ
ประวัติความเป็นมาของสถานบริการ ณ มูลนิธิฯ
ประวัติการนวดของสถานบริการ ณ มูลนิธิฯ
การดำเนินงานของสถานบริการ ณ มูลนิธิฯ
นโยบายการบริการนวดแผนไทยของมูลนิธิฯ
- บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ประเด็นคำถามส่วนที่สอง

- วิธีการเผยแพร่ข่าวสารด้านการให้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ ไปสู่ประชาชน มีรูปแบบการสื่อสารอย่างไร ผ่านช่องทางใดบ้าง
- กลยุทธ์การสื่อสาร ในประเด็นต่อไปนี้
วิธีการสื่อสารด้านการให้บริการที่ได้มาตรฐาน
วิธีการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ศรัทธาต่อผู้ใช้บริการ
วิธีการสื่อสารเพื่อรักษาลูกค้าเก่าไว้
- กลยุทธ์การใช้สื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ
- ระบบการสื่อสารด้านการบริการภายในองค์กร
- ระบบการจัดการด้านการให้บริการนวดแผนไทยภายในองค์กร

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ชุดที่สอง

สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอด

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลส่วนที่หนึ่ง

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา อาชีพ สถานภาพ รายได้ ภูมิลำเนา และที่อยู่ปัจจุบัน
- ความรู้ ความเข้าใจที่ท่านมีเกี่ยวกับการนวดแผนไทย : ประโยชน์ / รูปแบบ / สถานบริการ
- ทักษะหรือความรู้สึกที่ท่านมีต่อคนตาบอดทั่วไป
- ท่านนวดแผนไทยกับคนตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ มาเป็นเวลานานเท่าใด
- ความถี่ในการใช้บริการ ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการแต่ละครั้ง
- ลักษณะการเดินทางมาใช้บริการ มาด้วยใคร และโดยวิธีใด

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลส่วนที่สอง

- ท่านทราบข้อมูลข่าวสารครั้งแรกเกี่ยวกับการให้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ ได้อย่างไร จากช่องทางใด ทราบเมื่อไหร่
- ข้อมูลที่รับทราบมา มีเนื้อหาสาระเป็นเช่นไร
- ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิฯ จากช่องทางใดอีกบ้าง
- ท่านมีความรู้สึกต่อเรื่องราวที่ทราบมานั้นอย่างไร
- นานแค่ไหนภายหลังจากที่ท่านได้รับทราบข่าวสารแล้ว จึงเกิดการตัดสินใจมาใช้บริการ
- บุคคลใกล้ชิดของท่านทราบหรือไม่ว่าท่านมาใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอด
- บุคคลใกล้ชิดของท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการมาใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดของท่านอย่างไร
- บุคคลใกล้ชิดของท่านมีส่วนผลักดันให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดหรือไม่ อย่างไร
- บุคคลใกล้ชิดของท่านเคยใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดบ้างหรือไม่

- ท่านมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดจากแหล่งใดบ้าง
- บุคคลอื่นมีส่วนในการผลักดันให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดหรือไม่ อย่างไร
- เมื่อมาใช้บริการ ท่านพูดคุยสนทนากับผู้มาใช้บริการท่านอื่นหรือไม่ สนทนาในประเด็นใด
- ระหว่างการนวด ท่านพูดคุยสนทนากับหมอนวดตาบอดหรือไม่ สนทนาในประเด็นใด
- ท่านมักทำกิจกรรมใดในระหว่างการนวด
- ท่านเคยร่วมกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดของมูลนิธิฯ บ้าง
- ท่านเคยใช้บริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดโดยหน่วยเคลื่อนที่บริการสังคม หรือไม่ อย่างไร
- ท่านเคยเห็นป้ายโฆษณาของมูลนิธิฯ บริเวณใดบ้าง
- ท่านคิดว่าสื่อใดมีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากที่สุด เพราะเหตุใด
- หลังจากใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดมาอย่างต่อเนื่อง ท่านได้พูดคุยหรือบอกต่อให้ใครฟังบ้าง ท่านบอกผู้อื่นว่าอย่างไร
- ช่วงเวลา ระยะเวลา สถานที่ที่ท่านใช้พูดคุยเรื่องดังกล่าว
- ประเด็นในการสื่อสารเรื่องดังกล่าวคืออะไร

ประเด็นคำถามสำหรับข้อมูลส่วนที่สาม

- เหตุผลครั้งแรกที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอด ณ สถานที่บริการของมูลนิธิฯ
- ท่านมีความคาดหวังมากน้อยแค่ไหนกับการตัดสินใจครั้งแรก
- หลังการตัดสินใจ ความรู้สึกของท่านเหมือนหรือต่างไปจากความรู้สึกเดิมที่มีอยู่อย่างไร
- เหตุผลหลักที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาใช้บริการซ้ำ
- นอกจากเหตุผลหลักแล้ว ปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ท่านมาใช้บริการต่อเนื่องจนถึงทุกวันนี้
- ทักษะจิตของท่านที่มีต่อการนวดแผนไทย
- ทักษะจิตของท่านที่มีต่อการนวดแผนไทยโดยคนตาบอด
- ท่านรู้สึกอย่างไรที่คนตาบอดหันมาประกอบอาชีพนวดแผนไทย
- การใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดเกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศาสนาหรือไม่ อย่างไร
- การใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอดได้บุญเพิ่มขึ้นหรือไม่ มีความเหมือนหรือต่างจากการทำบุญประเภทอื่นอย่างไร

- คำสอนของพุทธศาสนาข้อใดที่มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของท่าน
- ทำไมท่านถึงคิดว่าตัวเองจำเป็นต้องใช้บริการนวดแผนไทย
- ในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการท่านใช้สิ่งใดเป็นเกณฑ์พิจารณา
- ปัญหาด้านสุขภาพที่มีก่อนการมานวดแต่ละครั้งเป็นเช่นไร
- ท่านรู้จักมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดมาก่อนหรือไม่ อย่างไร
- ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากน้อยเพียงใด
- หมอนวดตาบอดช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้มากน้อยเพียงใด อย่างไร
- ข้อดี-ข้อเสียของทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ท่านเลือก
- ท่านเคยได้รับคำแนะนำจากหมอนวดตาบอด ในระหว่างการนวดหรือหลังจากที่นวดเสร็จแล้วหรือไม่ อย่างไร
- ท่านเชื่อในคำแนะนำหรือคำพูดของหมอนวดตาบอดหรือไม่ ประเด็นใดที่พูดแล้วทำให้ท่านรู้สึกคล้อยตาม
- ท่านมีความเห็นอย่างไรกับคำกล่าวที่ว่า “คนตาบอดมักมีสัมผัสพิเศษ”
- ท่านเคยใช้บริการนวดแผนไทยกับหมอนวดที่สายตาสายตาทบมาก่อนหรือไม่
- สถานบริการนวดแผนไทยโดยคนตาบอดอื่นๆ ที่ท่านรู้จักมีที่ใดบ้าง รู้จักได้อย่างไร เคยไปใช้บริการบ้างหรือไม่
- ให้ท่านช่วยเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของลักษณะการนวดระหว่างหมอนวดตาบอดกับหมอนวดสายตาทบ
- ลักษณะบุคลิกภาพ ท่าทาง การพูดจา นิสัยใจคอของหมอนวดตาบอดมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยของท่านหรือไม่ อย่างไร
- การมาใช้บริการแต่ละครั้งท่านท่านมีวิธีการเลือกหมอนวดตาบอดอย่างไร
- หมอนวดประจำของท่าน คือใคร ระดับความสัมพันธ์ที่มีกับหมอนวดตาบอดเป็นเช่นไร
- ปัจจัยอะไรที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาใช้บริการซ้ำกับหมอนวดท่านเดิม
- ความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากความสามารถหรือความชำนาญของหมอนวดตาบอด
- ท่านได้รู้จักกับใครบ้างหลังจากที่ได้มาเป็นลูกค้าประจำของมูลนิธิ รู้จักกันได้อย่างไร
- เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิได้ให้คำแนะนำอะไรกับท่านบ้าง เวลาที่ท่านมาใช้บริการ
- ท่านคิดว่าท่านตัดสินใจถูกต้องมาก-น้อยเพียงใดกับการใช้บริการนวดแผนไทยกับคนตาบอด
- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ท่านเคยเชิญชวนผู้อื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ด้วยวิธีการใด และเหตุผลใดที่ท่านเห็นว่าเป็นเหตุผลอันสมควร
- ท่านมีความรู้สึกกับสถานบริการของมูลนิธิอย่างไร มีส่วนใดที่ต้องปรับปรุงบ้าง

ภาคผนวก ก

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

หมอนวดตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นตัวแทนของหมอนวดตาบอด ณ สถานบริการของมูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด จำนวน 5 คน ซึ่งอาศัยการเลือกโดยอิงความสะดวกในการสัมภาษณ์ว่ามีหมอนวดท่านใดสะดวกในการให้ข้อมูลโดยไม่ต้องเสียเวลาการทำงานบ้าง โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ได้แก่

1. คุณบัวระพิน พนมไพร (ผู้ช่วยหมอใหญ่)
2. คุณเป็ง แซ่ก้ง (หมอฟีเลี้ยง)
3. คุณสุทัศน์ บึงศิริพัฒนา (ผู้ช่วยหมอใหญ่)
4. คุณยอดเพชร เพชรนนทรี (ผู้ช่วยหมอใหญ่)
5. คุณสิทธิพร แสงใจ (หมอฟีเลี้ยง)

ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย
3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย
4. เทคนิควิธีการนวดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า
5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนวด
6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดคนที่ 1

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ : บัวระพิน พนมไพร (หมอกบ) เพศ : หญิง อายุ : 48 ปี
 การศึกษา : ไม่ได้เรียนหนังสือ สถานภาพ : สมรส
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : 8,000 บาท ภูมิลำเนา : เชียงราย
 ที่อยู่ปัจจุบัน : มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด
 สัมภาษณ์ : วันที่ 19 สิงหาคม 2549

2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

เป็นคนเชียงรายโดยกำเนิด แต่เดิมขายล็อตเตอรี่อยู่ที่บ้าน และไม่ได้เรียนหนังสือมาตั้งแต่เกิด จนกระทั่งมีเพื่อนชักชวนให้มาฝึกอาชีพนวดแผนไทยที่มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ที่กรุงเทพฯ ครั้งแรกที่ทราบก็รู้สึกสนใจ แต่ไม่เคยรู้จักมูลนิธิฯ นี้มาก่อน ต่อมาก็ตัดสินใจมาเรียนนวดมาเป็นนักเรียนประจำก่อน ได้อยู่ที่หอพักของมูลนิธิฯ แต่เมื่อฝึกเสร็จก็ต้องกลับ เนื่องจากทางมูลนิธิฯ มีนโยบายให้คนตาบอดที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นได้เป็นหมอนวดประจำที่มูลนิธิฯ เพราะทางมูลนิธิฯ ต้องการให้กลับไปทำงานที่บ้านเกิดของตนเอง และกลับไปเชิญชวนให้คนตาบอดอื่นๆ ได้มาฝึกอาชีพนวดและประกอบอาชีพนวดแผนไทยด้วย หลังจากฝึกเสร็จและได้รับวุฒิบัตรแล้ว ตนเองก็ได้รับการยกเว้นเป็นกรณีพิเศษให้สามารถอยู่ประจำที่มูลนิธิฯ ได้ แต่ต้องช่วยงานของมูลนิธิฯ ตามสมควร ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยหมอใหญ่ และต้องอยู่เวรเป็นที่เลี้ยงของนักเรียนรุ่นน้องซึ่งอยู่ประจำที่มูลนิธิฯ

3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย

โดยปกติระยะเวลาการฝึกประมาณ 6 เดือน จำนวนรวมทั้งสิ้น 600 ชั่วโมง ครั้งแรกที่มาฝึกต้องมาฝึกอย่างอื่นด้วย อาทิ การทำงาน การทำกับข้าว งานฝีมือ ฯลฯ เพื่อให้ช่วยเหลือตัวเองได้แล้วทางมูลนิธิฯ ก็จะแบ่งเวลาให้เรียนนวดแผนไทย ระยะเวลาการฝึก 3 เดือนเป็นการเรียนจนจบคอร์สทั้งตัวโดยการฝึกสัมผัสจุดต่างๆ ในร่างกายกับหมอรุ่นพี่ และการฟังจากเทปเสียง ต่อมาก็จะมีก็จะมีทดสอบ 1 ครั้ง กับหมอใหญ่ และเมื่อผ่านการทดสอบ ก็จะต้องไปฝึกเป็นหมอนวดสำรองกับแขกที่มาใช้บริการจริงๆ เป็นเวลาอีก 3 เดือน ต่อจากนั้นก็ต้องกลับมาทดสอบอีกครั้งกับหมอใหญ่ เมื่อทดสอบผ่านแล้วก็ถือว่าจบคอร์ส และรอมารับวุฒิบัตรตอนปลายปี ปัจจุบันเป็นหมอนวดตาบอดอยู่ที่มูลนิธิฯ มาแล้ว 9 ปี

4. เทคนิควิธีการนัดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

เวลาที่มีแขกมาใช้บริการเราก็จะไปรอแขกอยู่ที่ตึกนวดชั้น 2 ทางด้านหลัง (ชั้นแรกสำหรับผู้ชาย) เมื่อแขกมาแล้วเราก็จะเอาผ้ามาให้ลูกค้าเปลี่ยนเพราะบางคนใส่เสื้อผ้าที่ค่อนข้างหนาจะทำให้หนาวลำบาก จากนั้นต้องปูผ้าปูที่นอนใหม่ให้ลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ และต้องพูดคุยกับแขกว่ามีอาการเป็นอย่างไร ไปทำอะไรมาเพื่อจะแก้ปัญหาได้ตรงจุด จากนั้นต้องไหว้ครูก่อน แล้วลงมือนวด และนวดที่เดียวจนจบทั้งตัวตามขั้นตอนให้ครบถ้วนทุกประการ โดยนวดไปจนจบแล้วมาแก้อาการให้แขกที่หลัง เมื่อต้องมีการจับศีรษะลูกค้าในขั้นตอนสุดท้ายก็จะยกมือไหว้และขอโทษแขกก่อน

5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนวด

โดยปกติจะต้องทักทาย สวัสดีและสอบถามชื่อลูกค้าทุกครั้งในกรณีที่ เป็นลูกค้าใหม่และต้องถามด้วยว่าลูกค้าเคยนวดมาก่อนหรือไม่ เพราะถ้านวดหนักเกินไปลูกค้าอาจเจ็บมากกว่าเก่า ต้องค่อยๆ เผลามือก่อน จากนั้นก็ต้องสอบถามอาการลูกค้าทุกครั้งว่าเป็นอะไรมา และในระหว่างการนวดต้องหมั่นถามแขกว่านวดหนักไปหรือนวดเบาไปหรือไม่ แต่จะไม่ได้คุยอะไรกับลูกค้าหรือหมอนวดคนอื่นมากนัก เพราะว่าการนวดต้องใช้สมาธิมาก สมาธิจะทำให้เรารู้ว่ากำลังนวดอยู่ตรงจุดไหน เพราะเราใช้สัมผัสอย่างเดียว ใช้มือและนิ้วสัมผัส ให้ความรู้สึกทุกอย่างลงไปอยู่ที่มือ ที่นิ้วอย่างเดียว ไม่สัมผัส ไม่เพี้ยนว่ากำลังนวดอยู่ตรงส่วนใด และจากจุดไหนไปไหน ส่วนการไหว้ครูก็จะทำให้เรานวดได้อย่างแม่นยำ พาเราไปตามส่วนต่างของร่างกายแขก

6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ส่วนใหญ่จะไม่ได้คุยกับลูกค้ามากเพราะลูกค้ามาใช้บริการลูกค้าก็อยากจะผ่อนคลาย อาจจะนอนหลับตาเฉยๆ หรือหลับ เราจะให้เกียรติแขกกลัวว่าจะรบกวน แต่ถ้าลูกค้าถามเรื่องต่างๆ ก็จะตอบ แต่ถ้าเป็นลูกค้าประจำก็จะคุยมากหน่อย คุยเรื่องทั่วๆ ไป ข่าวสารบ้านเมือง ดินฟ้าอากาศ เป็นต้น ถ้าลูกค้าเห็นว่าเรานวดดี ถูกใจวิธีการนวดของเรา เขาก็จะสอบถามเบอร์โทรศัพท์ ส่วนใหญ่ก็จะให้ลูกค้าถ้าลูกค้าต้องการ ปัจจุบันก็มีลูกค้าประจำหลายท่านส่วนใหญ่จะโทรมานัดหมายเวลากับเราก่อนว่าเราว่างกี่โมง และเราก็จะเก็บเบอร์ลูกค้าไว้ด้วยเผื่อว่าจำเวลาผิด ถ้าเรานัดลูกค้าช้อนกับแขกคนอื่นก็จะได้โทรบอกลูกค้าได้ ลูกค้าจะได้ไม่ต้องมารอนาน หรือเสียความรู้สึกกับเรา หรือถ้าลูกค้าให้ไปนวดให้ที่บ้านก็จะไป ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเอารถมารับ

การสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดคนที่ 2

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ : เป็ง แซ่ก้ง (หมอเป็ง) เพศ : หญิง อายุ : 54 ปี
 การศึกษา : ไม่ได้เรียนหนังสือ สถานภาพ : สมรส
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : 7,000 บาท ภูมิลำเนา : ตรัง
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 34/396 ม.2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
 สัมภาษณ์ : วันที่ 20 สิงหาคม 2549

2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

แต่เดิมทำงานเล็กๆ น้อยๆ อยู่บ้านที่ จ. ตรัง แล้วมีคนที่เคยมาใช้บริการนวดแผนไทยที่มูลนิธิฯ บอกเล่าและแนะนำว่าที่มูลนิธิฯ มีฝึกอาชีพนวดให้คนตาบอดฟรี เราก็สนใจและตั้งใจว่าจะมาเรียน เพราะอยากเรียนไม่ได้เรียนหนังสือหนังสือมาตั้งแต่อายุ 8 ขวบ หลังจากนั้น 3-4 เดือนก็ตัดสินใจมาเพราะตาเริ่มบอดขึ้นทุกวัน มองเริ่มไม่เห็นแล้ว ถ้าบอดสนิทก็ไม่ว่าจะทำอะไร ตอนนั้นอยู่กับญาติเพราะพ่อแม่เสียชีวิตแล้ว ญาติๆ ก็สนับสนุนและพามาส่ง เริ่มมาอยู่ประจำและฝึกอาชีพนวดตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นมา และเป็นหมอนวดมาจนกระทั่งปัจจุบัน รวมระยะเวลา 7 ปี

3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย

ใช้เวลาฝึกประมาณ 5 เดือนจนหมดทั้งตัว แล้วก็กลับบ้าน แต่ก็ยังไม่จบหลักสูตรต้องกลับมาสอบปฏิบัติเพื่ออรธวัชฉัตร ฝึกใหม่ๆ ยากมาก กังวลที่สุด ท้อใจ อยากกลับบ้าน แต่เราคิดว่าคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้ ที่สำคัญหมอรุ่นพี่ช่วยให้กำลังใจทุกคน เพราะระบบที่มูลนิธิฯ จะให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง ยิ่งตอนที่ไปฝึกปฏิบัติกับลูกค้าใหม่ๆ เจอลูกค้ารายแรกเป็นคนตัวใหญ่ ยิ่งใจเสีย พอสอบปฏิบัติก็มาสอบกับหมอเครื่องว่าจะผ่านหรือไม่ ผ่านแล้วก็อรธวัชฉัตร เวลาฝึกต้องฝึกปฏิบัติก่อน ไม่ได้ฝึกทฤษฎีก่อน ก่อนนวดก็ต้องอาราธนาครู นึกถึงครูบาอาจารย์ เริ่มจากปลายเท้าขึ้นมาจนถึงศีรษะใช้เวลาประมาณ 3 เดือน กว่าจะครบทั้งตัว ต้องเรียนว่าจุดตรงไหน ที่ใช้น้ำหนักอย่างไร กดอย่างไร

4. เทคนิควิธีการนัดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

โดยปกติจะเป็นคนนัดหนัก แต่ถ้าลูกค้าชอบแบบไหนเราก็จะตามใจลูกค้า จะนัดแบบสบายๆ ค่อยๆ ไป ไม่เร่งรีบ แล้วแต่แขกบางคนอาจนัดสั้น นวดยาว ตามแต่อาการที่ลูกค้าเป็น วิธีการนัดจะนัดตามลำดับขั้นตอนที่เรียนมาและแก้อาการตรงจุดที่ลูกค้าเป็นไปพร้อมๆ กันเลย จะไม่ทำให้เสียเวลา ลูกค้าบางคนต้องการให้นวดเว้นเป็นบางจุด ก็จะตามใจ ถ้าเราน้ำหนักมือไม่คงที่นวดหนักบ้างเบาบ้างในคนๆ เดียวกัน ลูกค้ากลับไปต้องไม่สบายตัว เพราะฉะนั้นสมาธิในการทึ่งน้ำหนักจึงสำคัญ ความสนใจ สมาธิ และความเอาใจใส่ในการนวดจะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้

5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนวด

ส่วนใหญ่แขกจะสนทนาเรื่องต่างๆ กับเราก่อน ยกเว้นเรื่องถามอาการที่หมองจะต้องถามแขกก่อนว่าเป็นอะไร มีโรคประจำตัวหรือไม่ ต้องการให้นวดแบบไหน ส่วนแขกจะสนทนาในเรื่องทั่วไป อาทิ เรื่องธรรมชาติ การทำอาหาร สุขภาพ การทำงานบ้าน เป็นต้น

6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ที่สำคัญที่สุด คือมนุษยสัมพันธ์ ถ้าลูกค้าเป็นผู้ใหญ่ต้องสวัสดี ทักทายและยกมือไหว้ โดยฟังจากน้ำเสียงของแขก เราทำอาชีพนี้เราต้องเรียนรู้จากคำพูดของแขกว่าผู้ใช้บริการที่มาคนไหนพูดคุยได้ คนไหนต้องการพักผ่อน ส่วนการนวด ถ้าเรานวดแขกแล้วทำให้แขกดีขึ้น เค้าจะกลับมาอีก ส่วนมากเราก็จะรู้ว่าลูกค้าพอใจในการนวดของเราหรือไม่ ถ้าพอใจลูกค้าจะขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อนัดหมายเวลาที่จะมาใช้บริการคราวหน้า แต่เราจะไม่ค่อยขอเบอร์ลูกค้าไว้เพราะไม่รู้ว่าลูกค้าจะอยากให้เป็นหรือไม่ โดยปกติจะรับลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่มูลนิธิประมาณ 4 คน หรือถ้าลูกค้าให้ไปนวดให้ที่บ้านก็จะไป ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเอารถมารับ หรือไม่ถ้าลูกค้าสะดวกไปที่บ้านก็จะนัดเวลาให้ไปนวดที่บ้าน ไม่ต้องมาที่มูลนิธิ

การสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดคนที่ 3

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ : สุทัศน์ ปิงศิริพัฒนา (หมอโจ) เพศ : ชาย อายุ : 34 ปี
 การศึกษา : ปริญญาโท สถานภาพ : โสด
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : 8,000 บาท ภูมิลำเนา : กรุงเทพฯ
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 217/3 ซ. พุทธโอสถ ถนนนเรศ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 สัมภาษณ์ : วันที่ 19 สิงหาคม 2549

2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

แต่เดิมอยู่บ้านอย่างเดียวไม่ได้เรียนหนังสือเพราะตาบอดโดยกำเนิด ไม่ได้ประกอบอาชีพอะไร จนมีคนตาบอดแนะนำมาให้มาเรียนหนังสือและฝึกอาชีพที่มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ตอนนั้นอายุได้ 17 ปี พ่อกับแม่ก็พามา และก็เพิ่งจะได้เริ่มเรียนหนังสือในระบบการศึกษานอกโรงเรียน และพออายุครบ 20 ปี ก็ได้ฝึกอาชีพนวดแผนไทยจนจบหลักสูตร และทำควบคู่ไปกับการเรียน จนกระทั่งจบการศึกษาระดับปริญญาโทจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะอักษรศาสตร์ ภาควิชาปรัชญา และเป็นหมอนวดที่มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดจนถึงปัจจุบัน

3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย

มูลนิธิคอลฟิลด์ฯ จะใช้ระบบรุ่นพี่สอนรุ่นน้องในการฝึกปฏิบัติโดยจะใช้การจับมือวาง ฝึกการหมุนมือ การทิ้งน้ำหนักมือ รุ่นพี่จะพยายามถ่ายทอดวิชาให้เราจินตนาการ นึกภาพออกมา หรือสื่อให้เห็นให้ได้ว่าการกดแต่ละจุดต้องทำอะไร การคุกเข่าถูกต้องหรือไม่ การเบี่ยงตัวลักษณะใด โดยใช้สัมผัสเท่านั้น มีเทปให้ฟังประกอบ นอกนั้นคือการลงมือปฏิบัติให้ได้ ต้องจำให้ได้ จนเคยชินเป็นอัตโนมัติ เหมือนเป็นการสัมผัสสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างต่อเนื่องจะกลายเป็นความชำนาญ แล้วจึงมาทดสอบ ถ้าผ่านการทดสอบก็จะได้รับวุฒิบัตร

4. เทคนิควิธีการนวดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

แต่ละคนก็จะมีวิธีการนวดแตกต่างกันไปตามความถนัด แต่ก็ยังคงเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ การบำบัดอาการที่ลูกค้าเป็นมาให้ได้ พยายามจนสุดความสามารถ และการนวด 300 กว่าจุดในแต่ละครั้งกับผู้ใช้บริการแต่ละคนจะทำให้เรามีประสบการณ์มากขึ้น เรียนรู้มากขึ้นไปเรื่อยๆ ในการที่จะรักษาอาการให้ลูกค้า ส่วนเทคนิควิธีการก็ขึ้นอยู่กับความปวดเมื่อยของลูกค้าว่า ถ้าปวดไม่มากนักจนจบคอร์สแล้วก็จะดีขึ้น แต่บางคนปวดมาก ต้องมานวดจุดนั้นซ้ำเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตาม บางครั้งหมอนวดเองก็เกิดความกังวลว่าจะรักษาอาการของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้นได้หรือไม่ ในกรณีที่เจอผู้ใช้บริการที่มีความวิตกกังวลสูง ประเภทที่อาการอาจจะไม่รุนแรงแต่แสดงออกจนน่ากลัว

5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนวด

ส่วนใหญ่สำคัญที่สุดก็คือ การถามอาการบาดเจ็บ ความทรมาณของลูกค้า อาการที่ลูกค้าเป็น เพราะเราถือว่าเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า นอกนั้นก็จะเป็นเรื่องข่าวสารบ้านเมือง เราใช้การติดต่อสื่อสารเล่าทางร่างกาย ถือว่าเค้าไว้วางใจเรามาก ดังนั้นการนวดจึงทำให้เกิดความใกล้ชิดคุ้นเคยในระดับหนึ่ง

6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

นโยบายการนวดของมูลนิธิคอลฟิลด์ฯ ไม่ต้องการให้ผู้ใช้บริการคิดใจ แต่ต้องการเน้นการรักษา ทำให้ผู้ใช้บริการหาย การดึงดูคให้เค้ามากก็คือการทำให้เค้าดีขึ้น สบายขึ้น และหายจากอาการปวดเมื่อยต่างๆ ไม่ได้ต้องการให้มาผูกพันกับเรา ส่วนใหญ่ผู้ที่มาใช้บริการมีหลายลักษณะ บางคนวิตกกังวลสูง บางคนมีความกลัวสูง ไม่ว่าจะเป็นกัวสั่นพลิก กัวเจ็บ ต้องการให้นวดแค่ผ่านๆ เบบๆ บางคนถึงแล้วหมอนวดเพิ่งเรียนจบคอร์สมาจะนวดได้อย่างไร เราจำเป็นต้องสื่อสารกับแขกให้ได้ว่าแขกมีความต้องการอย่างไรโดยไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดก็ได้ ใช้การสังเกตจากปฏิกิริยา เช่น การถอนหายใจ การแสดงอาการฮึดฮัด การเฉยเมย เป็นต้น ดังนั้นหมอนวดจึงจะต้องใช้การสัมผัสอย่างมีรสนิยม ลูกค้าถึงจะชอบ ที่สำคัญเราจะมีการแลกเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์กับลูกค้าเผื่อว่าลูกค้าอยากใช้บริการกับเราอีก

การสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดคนที่ 4

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ : ยอดเพชร เพชรนนทรี (หมอย) เพศ : ชาย อายุ : 30 ปี

อาชีพ : หมอนวดแผนไทย สถานภาพ : สมรส

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : 7,000 บาท ภูมิลำเนา : กรุงเทพฯ

ที่อยู่ปัจจุบัน : 114/73 ม.8 ถ. สุขสวัสดิ์ ต. ในคลอง บางประกต จ. สมุทรปราการ

สัมภาษณ์ : วันที่ 19 สิงหาคม 2549

2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

ไม่ได้ตาบอดแต่กำเนิด แต่พอตาบอด ครอบครัวก็พยายามพามารักษาตาที่โรงพยาบาล รามาธิบดีเป็นประจำ จนคุ้นเคยกับหมอ และหมอก็แนะนำให้มาเรียนหนังสือและฝึกอาชีพที่มูลนิธิ คอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด คุณแม่จึงพามา แล้วก็ได้มีโอกาสเรียนหนังสือและฝึกอาชีพตั้งแต่นั้น เป็นต้นมา และเป็นหมอนวดประจำที่มูลนิธิฯ มาเป็นเวลากว่า 10 ปี

3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย

ใช้ระยะเวลาในการฝึก 6 เดือน โดยฝึกจากรุ่นพี่ประมาณ 3 เดือน แล้วจึงทดสอบกับหมอใหญ่ 1 ครั้ง จากนั้นก็ให้บริการแขกจริงๆ แล้วก็กลับมาสอบใหม่ ถ้าสอบผ่านอีกครั้งก็จะจบหลักสูตรและได้รับวุฒิบัตร

4. เทคนิควิธีการนวดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

เทคนิคในการจูงใจลูกค้าเกิดจากประสบการณ์ ยิ่งนวดมาก ก็จะเกิดประสบการณ์ในการแก้ อาการลูกค้าที่หลากหลาย และได้เรียนรู้ว่า อาการลักษณะนี้ควรแก้ไขอย่างไร เมื่อเวลานวดลูกค้า คนหนึ่งเสร็จก็จะเว้นระยะ เพื่อให้ร่างกายมีพลังขึ้นมาอีก ถ้าเรานวดลูกค้าต่อๆ กันไปเลย น้ำหนัก หรือแรงในการกดอาจไม่เพียงพอ ทำให้ขาดคุณภาพไป ดังนั้นการเว้นระยะจะช่วยทำให้การนวดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนัด

ลูกค้ามีทั้งเพศชายและหญิง หลากหลายวัย การพูดจาต้องสุภาพ โดยเฉพาะลูกค้าผู้หญิง ต้องสำรวมเป็นพิเศษ เริ่มต้นก็จะถามอาการเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ถามสาเหตุที่เข้ามาใช้บริการ ถ้าลูกค้าที่เราคุ้นเคยก็จะคุยเรื่องข่าวสาร การเมือง เรื่องส่วนตัว เป็นต้น แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้คุยกับลูกค้า ถ้าลูกค้าถาม เราก็จะตอบ จะคุยระหว่างหมอนวดด้วยกันเองมากกว่า เพราะเกรงว่าจะรบกวน ต้องมีมารยาทกับลูกค้า อีกอย่างไม่ได้เป็นคนช่างคุย จะพูดน้อย

6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อเวลาที่เรานัดเสร็จระยะแขกเราก็ต้องยกมือไหว้ขอโทษ ถ้าลูกค้าถูกใจหรือชอบวิธีการนวดของเราอยากจะมานวดกับเราก็คงบอกเค้าว่าคราวหน้าให้โทรมานัดก่อนได้ โดยการให้เบอร์โทรศัพท์มือถือส่วนตัวกับลูกค้า การใช้โทรศัพท์มือถือเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะถ้าลูกค้าต้องติดต่อเข้ามาที่มูลนิธิฯ แล้วเจ้าหน้าที่ต้องโอนสายมาเพื่อให้คุยกับเราอาจจะเสียเวลาเพราะเรามองไม่เห็น การใช้มือถือจึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด ในขณะที่ แต่ถ้าลูกค้าไม่ได้ขอ เราก็ไม่ได้ให้

การสัมภาษณ์หมอนวดตาบอดคนที่ 5

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ : สิทธิพร แสงใจ (หอมเจมส์) เพศ : ชาย อายุ : 30 ปี
 การศึกษา : ประถมศึกษาปีที่ 6 สถานภาพ : สมรส
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : 7,000-8,000 บาท ภูมิลำเนา : เชียงใหม่
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 842 ซ. สีนทรัพย์ ถ. พระราม 5 เขตดุสิต กรุงเทพฯ
 สัมภาษณ์ : วันที่ 23 สิงหาคม 2549

2. ความเป็นมาในการประกอบอาชีพนวดแผนไทย

แต่เดิมต่อยมวยอยู่ที่เชียงใหม่ตั้งแต่จบชั้นป.6 เดินสายมาเรื่อยๆ จนเข้ากรุงเทพฯ และมีครอบครัวตอนอายุประมาณ 26 ปี จากนั้นเกิดเหตุทะเลาะวิวาทรุนแรงจนถึงขั้นตาบอด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ตนเองต้องสูญเสียตา คือ ตัวเองไร้ค่าเพราะทำอะไรไม่ได้ นิ่งๆ นอนๆ ก็เลยตัดสินใจโทรสอบถามข้อมูลกับสมาคมคนตาบอดฯ ให้แนะนำอาชีพให้ ทางสมาคมฯ ก็แนะนำให้ฝึกอาชีพนวด ตนเองก็เลยตัดสินใจมาเรียนนวดแผนไทยที่มูลนิธิฯ เพราะคิดว่าสะดวกในการเดินทางมากกว่าไปเรียนที่อื่น เรียนมาเรื่อยๆ จนจบหลักสูตรและเป็นหมอนวดประจำที่มูลนิธิฯ มา 4 ปีแล้ว

3. การฝึกอาชีพนวดแผนไทย

รู้สึกว่าเรียนนวดไม่ยาก แต่ตื่นเต้นมากกว่า ตั้งแต่ตอนฝึกจนมาถึงสอบครั้งแรกแล้วก็มาเป็นหมอนวดซึ่งต้องฝึกปฏิบัติจริงกับลูกค้า ปัญหาเรื่องการนวดนั้น ไม่มีแต่มีปัญหาเรื่องการสื่อสาร เพราะไม่รู้อาจจะพูดกับลูกค้าอย่างไร ใหม่ๆ ก็เลยจะไม่ค่อยพูด

4. เทคนิควิธีการนวดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

ทำยังไงก็ได้ ทำงานสุดฝีมือเพื่อให้แขกหายปวดเมื่อย ให้แขกเอ่ยปากออกมาให้ได้ว่า “นวดดีนะ ชื่ออะไร มีเบอร์โทรไหม” เป็นต้น แต่ถ้าลูกค้ารายไหนเค้าเฉยๆ เราก็จะกลับมาคิดว่าวันนี้เรานวดไม่ดีหรืออย่างไร มีอะไรผิดปกติ เราก็จะมาปรึกษาครู ปรึกษารุ่นพี่ว่า เค้ามีอาการอย่างนี้

แล้วเราคงจุดนี้ แบบนี้ ถูกต้องหรือไม่ คือ การติดตามผลงานของเรา ลูกค้ำที่เราแก้ปัญหาไม่ได้ ต้องส่งให้ครูดู ส่วนวิธีการนวดของเราจะแก้อาการไปในระหว่างการนวดเลย แกঁจนลูกค้ำบอกว่าดีขึ้นถึงจะผ่าน

5. ประเด็นการสนทนากับผู้ใช้บริการในระหว่างการนวด

ส่วนใหญ่เราถามแต่อาการ เพราะเราไม่รู้จะพูดอะไร ยกเว้นตอนที่แขกคุยกับเรา เราก็คุยกับแขก ส่วนมากลูกค้ำจะเริ่มคุยก่อน ถามชีวิตความเป็นอยู่ ถามว่าตาบอดอย่างไร เป็นต้น ถ้าเราจะคุยกับเค้าก็แต่ถามว่า บ้านอยู่ที่ไหน มาใช้บริการบ่อยหรือไม่ เมื่อก่อนรู้สึกงาถ้าไม่พูดแล้วลูกค้ำจะเบื่อ แต่หลังๆ ขึ้นอยู่กับลูกค้ำมากกว่าเพราะกลัวลูกค้ำรำคาญ หมอนวดพูดมาก

6. วิธีการสื่อสารกับลูกค้ำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การพูดจาสุภาพ ใครๆ ก็ต้องชอบ ถ้านวดถูกใจลูกค้ำ ลูกค้ำก็จะขอเบอร์เลยเพราะถ้าคราวหน้าแขกจะมาอีกก็จะโทรมานัดก่อน เราก็รู้แล้วว่าลูกค้ำชอบหรือไม่ชอบการนวดของเรา แต่บางคนทิ้งเบอร์ไว้บอกว่าถ้าวันอาทิตย์ว่างก็โมงให้โทรบอกด้วย หรือบางที่ลูกค้ำไม่สะดวกมาแต่อยากให้เราไปนวดข้างนอกเราก็ออกไป ให้หมอร์เตอร์ไซค์รับจ้างไปส่ง

ภาคผนวก ง

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

1. นางสาวชมพูนุท กันทองศ์ อายุ 23 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 38 ซ.พระราม 2 62 แยก 1 ถ.พระราม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน
กรุงเทพฯ 10150
2. นางวนิดา เพียรไผ่ อายุ 26 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 56/16-17 ซ.มะเคื่อ หมู่บ้านกมลลักษณ์ ถ.รัตนธิเบศร์ อ. บางบัวทอง
จ. นนทบุรี
3. นางสาวณิชกุลรัตน์ จรกุลบรรเจิด อายุ 27 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 59/26 ม.6 ศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
4. นางสาวมาลี นนทบุตร อายุ 30 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 41/59 ม.เสนาวิถ์ท่า8 ถ.พระยาสุเรนทร์ สามวาตะวันตก เขตคลองสวา
กรุงเทพฯ
5. นางสาวพัสวี ปริกเพชร อายุ : 31 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 78/9 ม.3 ซ.สพรรณิการ1 ถ.สุทธิสาร ดินแดง กรุงเทพฯ 10400
6. นางสาวอารดา หรูสกุล อายุ 32 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : กรุงเทพฯ รามอินทรา
7. นางสาวจรินทร์ญา ถัดคาหอม อายุ 32 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 83/94 ม.พล แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ
8. นางสาวสุมาลี รัชญูเจริญ อายุ 32 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 86/63 ม.เฉลิมสุข 5 ถ. ถ.ลาดปลาเค้า32 แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว
กรุงเทพฯ 10230
9. นางศศิรินทร์ ใหม่ธรรม อายุ 39 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 377 สุทธิสาร 1/7 ถ.สุทธิสาร ดินแดง กรุงเทพฯ

10. นางโสภา จินาริ อายุ 39 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 212 ซ.เปรมสมบัติแยก5 ถ.ประชาสงเคราะห์ เขตดินแดง กรุงเทพฯ
11. นางจิราพร ภิญโญพิทักษ์ อายุ 43 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 1/25 ซ.วิภาวดี 32 ถ.วิภาวดี ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
12. นายสถาพร บุญจันทร์ อายุ 27 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 41/412 แฟมิลีทาวน์ ชั้น 16 ซ.อินทามระ 29 พญาไท กรุงเทพฯ
13. นายเศรษฐภัทร หลิมประเสริฐ อายุ 27 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 79/91 ซ.รางน้ำ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
14. นายศิริศักดิ์ นงลักษณ์ อายุ 29 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 99/82 ถ.ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
15. นายรุ่งธรรม ไพบูลย์สุขสันติ อายุ 32 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 729/103 ลาดพร้าว101 วังทองหลาง กรุงเทพฯ
16. นายเสมียน พุ่มเป็ง อายุ 32 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 29 ซ.ห่มจีน ถ.อ.โศก-ดินแดง เขตดินแดง แขวงดินแดง กรุงเทพฯ 10400
17. นายสัมฤทธิ์ นันทวงศ์พิศาล อายุ 44 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 6/47 ม.4 ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
18. นายชัยวัฒน์ ยงชัยตระกูล อายุ 45 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 772 ม.อภัยเจริญ ถ.รัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ
19. นายสุชาติ กงทอง อายุ 46 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : คลองประปา
20. นายปราโมทย์ ประพฤติ อายุ 49 ปี
ที่อยู่ปัจจุบัน : 711/3 ม.3 แขวงสีตัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอัมพร บัณฑิตยา เกิดเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2519 ที่จังหวัดเชียงใหม่สำเร็จการศึกษา
ระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการสื่อสารมวลชน จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา
2541 หลังจากนั้นเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทบัณฑิต ที่คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์
พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2548

