

บทคัดย่อ

“การใช้บริการในสปา” กำลังเป็นกระแสนิยมที่แพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน โดยตลาดของธุรกิจสปามีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา และได้มีการคาดการณ์มูลค่าตลาดของธุรกิจสปา ในปี พ.ศ. 2549 ไว้สูงถึง 8,500 ล้านบาท

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปานี้เป็นการตอบคำถามที่ว่า ปัจจัยใดทำให้ผู้ใช้บริการเมดิคอลสปาตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอลสปาและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง บริการประเภทใดที่ผู้ใช้บริการเมดิคอลสปาตัดสินใจเลือกใช้บริการและเพราะอะไร และปัจจัยใดที่จูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเมดิคอลสปาได้มาลองใช้บริการเมดิคอลสปา เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเมดิคอลสปาจึงทำการศึกษาถึงลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเมดิคอลสปา รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามจากผู้ที่เคยใช้และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเมดิคอลสปา จำนวน 300 ชุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเมดิคอลสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในระดับผู้บริหาร และมีรายได้และรายจ่ายต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000-40,000 บาท

ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการเมดิคอลสปานั้น พบว่า มีความถี่ของการใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน การใช้บริการส่วนใหญ่เป็นในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-15.00 น. โดยเลือกสถานที่ที่ใกล้บ้าน ใช้เวลาเดินทาง 15-30 นาที และมักมาเพียงลำพัง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดรูปแบบต่างๆ และมักจะซื้อบริการแบบเหมาจ่ายหรือที่เรียกว่า ซั๊อคูปอง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งไม่เกิน 1,500 บาท โดยมีจุดประสงค์ที่มาใช้บริการเพื่อผ่อนคลายความเครียด

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปาของผู้ที่เคยใช้บริการเมดิคอลสปา ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสปา โดยเฉพาะด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ ด้านของสถานที่ และปัจจัยด้านรายได้ ส่วนด้านราคา กลับพบว่า ไม่ค่อยมีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปาเท่าไรนัก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปาของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเมดิคอลสปานั้นไม่แตกต่างกับผู้ที่เคยใช้บริการเมดิคอลสปามากนัก เพียงแต่กลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาค่อนข้างมากกว่าผู้ที่ใช้บริการเมดิคอลสปา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความดูแลเอาใจใส่ เป็นอย่างดีของ ผศ.ดร.นิธินันท์ วิศเวศวร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเฉพาะเรื่อง และ รศ.ดร.ชยันต์ ตันติวิศดาการ กรรมการงานวิจัย ซึ่งท่านทั้งสองได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านอาจารย์ทั้งสองมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง สำหรับ ผศ.ดร.อนุชา จินตกานนท์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาต่างๆ และขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงานของสถานประกอบการเมดิคอลสปาต่างๆที่ได้อำนวยความสะดวกในการทำแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมาและให้การสนับสนุนส่งเสริมในการศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณพี่ๆทุกคนในบริษัท แพน ราชเทวี กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในทุกๆเรื่องตลอดมา

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อนๆจุฬา เพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโททุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือและคอยไต่ถามความคืบหน้าของงานวิจัยอยู่ตลอดเวลา

หากงานวิจัยเฉพาะเรื่องดังกล่าว จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในอนาคต ข้าพเจ้าขอขอบคุณความดีให้กับคุณพ่อ คุณแม่ของข้าพเจ้า และอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ข้าพเจ้า

วิภาวรรณ ชุนงาม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเมดิคอลสปา	9
2.1 องค์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปา.....	9
2.2 โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการแข่งขันของธุรกิจสปา.....	17
2.3 ภาพรวมของเมดิคอล สปา	21
2.4 เมดิคอล สปาในกรุงเทพมหานคร	23
3. แนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมปริทัศน์	25
3.1 ทฤษฎีที่กำหนดการตัดสินใจบริโภค.....	25
3.2 วรรณกรรมปริทัศน์.....	34

4.วิธีการศึกษา	38
4.1 สมมุติฐานการศึกษา.....	38
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
4.3 กรอบการศึกษา.....	39
4.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5.ผลการศึกษา	41
5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	43
5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเมดิคอลสปา.....	43
5.3 การวิเคราะห์ความเต็มใจจ่ายของผู้ใช้บริการเมดิคอลสปา.....	44
5.4 การให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เมดิคอลสปา.....	45
5.5 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา.....	46
5.6 สรุป	60
6.บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	62
6.1 สรุปผลการศึกษา	62
6.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดและนโยบาย.....	65
6.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	66
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม	69
ข. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	74
ค. ผลการทดสอบทางสถิติ.....	91
บรรณานุกรม.....	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 มูลค่าตลาดและการขยายตัวของธุรกิจสปาในประเทศไทย.....	3
2.1 การแบ่งประเภทสปาตามสถานที่ตั้งและบริการ.....	16
2.2 จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปา ในปี พ.ศ. 2548.....	18
2.3 ชื่อ ที่ตั้ง และปีพ.ศ.ที่เริ่มให้บริการของสถานประกอบการเมดิคอลสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	24
3.1 ตัวอย่างแสดงคุณลักษณะและราคาของรูปแบบการบริการสปาแต่ละชนิด...	31
5.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เมดิคอลสปากับพฤติกรรมการใช้บริการเมดิคอลสปา.....	46
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจุดประสงค์ที่มาใช้บริการเมดิคอลสปา.....	47
5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ที่มาใช้บริการ.....	48
5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ที่มาใช้บริการ.....	49
5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความถี่ที่มาใช้บริการ.....	49
5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ที่มาใช้บริการ.....	50
5.7 ผลการทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิ คอลสปาของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเมดิคอลสปาที่มีลักษณะต่างกัน...	53
5.8 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามอายุ.....	54
5.9 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
5.10 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
5.11 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามอาชีพ.....	55
5.12 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามรายได้.....	56

5.13 ผลการทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอล สปาของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการเมดิคอลสปาที่มีลักษณะต่างกัน.....	56
5.14 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
5.15 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอลสปา จำแนกตามรายได้.....	57
5.16 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มที่จบปริญญาตรีและ รายได้ 20,000-40,000 บาท.....	58
5.17 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มผู้บริหารและสถานภาพโสด.....	59
5.18 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มที่มีสถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี.....	59
5.19 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ของกลุ่มเพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี.....	60

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่	
1.1 ประเภทสปาที่เปิดให้บริการในประเทศไทย ในปี 2547.....	4
3.1 ดุลยภาพในการบริโภคสินค้าต่างๆ.....	27
3.2 ดุลยภาพที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อราคาการใช้บริการสปาเปลี่ยนแปลง.....	28
3.3 ดุลยภาพที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อรายได้ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง.....	29
3.4 เส้น Indifference Curve ของผู้บริโภคที่มีรสนิยมต่างกัน.....	29
3.5 คุณลักษณะของการใช้บริการสปาแต่ละรูปแบบบนแกนทั้งสอง.....	31
3.6 คุณลักษณะของการใช้บริการสปาแต่ละรูปแบบและเส้นงบประมาณ.....	32
3.7 ดุลยภาพในการบริโภคสินค้าชนิดเดียวกันแต่คุณลักษณะต่างกัน.....	33
4.1 กรอบการศึกษา.....	41
5.1 การแบ่งแยกแบบสอบถาม.....	42