187256

การศึกษาความต้องการของลูกค้าคนไทยที่ใช้บริการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ต
(THE STUDY ON THE DEMAND OF THAI CUSTOMERS OF DAY SPAS IN PHUKET)

พรศักดิ์ เหล่ากิจไพศาล 4636195 SHSM/M

ศศ.ม.(การจัดการทางการกีฬา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุรสีห์ ฉิ่งถิน, กศ.ม.(เทคโนโลยีทางการศึกษา),
พราม อินพรม, ค.ด. (พลศึกษา), อารยัน ตระหง่าน, D.Sc (Health Policy and Management)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการและความต้องการของลูกค้าคนไทยที่ใช้บริการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการตามลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าคนไทย และกลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive study) โดยการสอบถามลูกค้าคนไทยที่ใช้บริการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตรวม 335 คน และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตรวม 16 คน การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ณ เดย์สปา 3 แห่ง และไม่มีส่วนร่วม ณ เดย์สปา 18 แห่ง ระหว่าง 1-31 มีนาคม 2549 รวมระยะเวลา 1 เดือน

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าลูกค้าคนไทยที่ใช้บริการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตเป็นเพศหญิง 63.0% มากกว่าเพศชาย 37.0% ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน (อายุ 20-39 ปี 75.8%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี 49.2% อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออิสระ 42.7% รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท 53.2% ใช้บริการเดย์สปาเพื่อลดความเครียดมากที่สุด 89.9% ต้องการบริการอบความร้อนมากกว่านวดหรือทรีตเมนต์ต่างๆ ต้องการเดย์สปาที่มีลักษณะเรียบง่ายอิงธรรมชาติมากกว่าหรูหราอลังการ ต้องการเดย์สปาที่สะอาด และบุคลากรเดย์สปาที่มีความรู้ในงานของตนเองอย่างดี เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลทำให้ระดับความต้องการบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเพศชายต้องการนวดแผนไทยมากกว่าเพศหญิง ผู้ประกอบการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอันหลากหลายเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า อาทิกำหนดผลิตภัณฑ์และราคาหลายระดับตามกลุ่มลูกค้า เลือกทำเลที่ตั้งซึ่งลูกค้าเข้าถึงง่าย เดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตกำลังประสบปัญหาอุปสงค์ลดลง อุปทานล้นเกิน ขาดแคลนบุคลากร ผู้ประกอบการเดย์สปาแก้ปัญหาโดยหาลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ เช่นคนไทยมาใช้บริการ และขยายไปทำธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องหรือธุรกิจอื่น

ผลการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ตควรศึกษาความต้องการของลูกค้าและวางกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้อง และควรรวมตัวกันแก้ปัญหาต่างๆ ภาครัฐควรควบคุมกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ สถาบันการศึกษาควรมีส่วนช่วยพัฒนาบุคลากรของธุรกิจเดย์สปา

คำสำคัญ: ความต้องการ/ลูกค้าคนไทย/เดย์สปา/จังหวัดภูเก็ต
253 หน้า

187256

THE STUDY ON THE DEMAND OF THAI CUSTOMERS OF DAY SPAS IN PHUKET

PORNSAK LAOKIJPAISAL 4636195 SHSM/M

M.A. (SPORT MANAGEMENT)

THESIS ADVISORS: SURARSEE CHINGTIN, M.Ed. (TECHNOLOGY OF EDUCA TION), PRAM INPROM, Ph.D.Ed. (PHYSICAL EDUCATION), ARAYAN TRA-NGARN, D.Sc. (HEALTH POLICY AND MANAGEMENT)

ABSTRACT

The purpose of this cross-sectional descriptive study was to study the demographic characteristics, spa-going behaviors of Thai customers of day spas in Phuket; the native of service sought by them and the marketing strategies of day spas entrepreneurs in Phuket. Data was collected by self-administrated questionnaires 335 Thai customers, participant observation in 3 day spas, by non-participant observation in 18 day spas and by interviewing with 16 day spas entrepreneurs or managers in Phuket during March 2006.

Results revealed that the Thai customers in day spas in Phuket were woman 63.0% more than man 37.0% Most of them were in young generation (20-39 years old 75.8%), bachelor degree 49.3%, self employed in business or professional career 42.7%, low or middle income (less than 10,000-20,000 Baht, 53.2%), permanent residence in Phuket 64.8% and going to day spa for relief the stress 89.9%. They demanded steam and sauna rather than massage or body treatment; a natural rather than luxury atmosphere; cleanliness and spa staffs who know their job well. The gender, educational and income status correlated with their demand. Thus, men demanded Thai massage rather than women. The study found that day spa entrepreneurs in Phuket tried to design the marketing strategies to fulfill the Thai customer demands; such as products segmentations, discriminatory pricing, and location selection. The day spas in Phuket were facing declined demand, over supply, shortage manpower. They try to solve problem by reducing cost; by increasing the new customers, especially Thai and by diversification their business.

These findings suggest that day spa entrepreneurs in Phuket should study the Thai customer demand more, and design the marketing strategies suitably. They should unite to be a stronger benefit group to solve their problems. The government should have law enforcement strictly. The education academics in Phuket should have their role to develop spa manpower.

KEY WORDS: DEMAND/THAI CUSTOMERS/DAY SPAS/PHUKET
253 PP.