

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ สปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำนวน 100 รายซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและไม่ได้เป็นสมาชิกสปา เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง ประมาณ 501 – 1,000 บาท และส่วนใหญ่ไปใช้บริการสปาเดือนละ 1 ครั้ง

กระบวนการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สาเหตุที่มาใช้บริการสปาที่สำคัญที่สุดเพื่อต้องการพักผ่อนคลายเครียด ก่อนที่จะไปใช้บริการสปาได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกมากที่สุด โดยหาข้อมูลจากเพื่อนบ้านเพื่อนที่ทำงานคนรู้จักที่เคยไปใช้บริการสปาก่อน การประเมินทางเลือกนั้นผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประเมินทางเลือกในการใช้บริการสปาดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผลลัพธ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ 100% ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ นวดแผนไทยราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 150 บาท ปัจจัยด้านสถานที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีความสะดวกในที่จอดรถ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด ปัจจัยด้านบุคคลให้ความสำคัญ

สำคัญในระดับมากได้แก่ พุดจาไฟเราะบริการด้วยความระมัดระวังสุภาพมนุษยสัมพันธ์ดีเยี่ยมแถมแถมใส ปังจยด้านลักษณะกายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ สถานที่สะอาด ปังจยด้านกระบวนให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ การจัดเตรียมห้องให้เรียบร้อยก่อนลูกค้าจะเข้าห้อง การตัดสินใจปังจยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปามากที่สุดคือ ปังจยด้านบุคคล ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ เพื่อนคนที่มีประสบการณ์ทางสปา โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเองในการใช้บริการสปามากที่สุด การประเมินหลังการบริโภคผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการสปาอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 53 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการสปาอยู่ในระดับมากร้อยละ 40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จัก มาใช้บริการสปาและจะกลับมาใช้บริการสปาในครั้งต่อไป

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่ากระบวนกาตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีข้อแตกต่างกันดังนี้ ก่อนที่จะไปใช้บริการสปาเพศชายได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสปาในเรื่อง ประเภทของการให้บริการและเรื่องความสะอาดมากที่สุด เพศหญิงสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสปาในเรื่อง ราคาค่าใช้จ่าย ที่จะเกิดขึ้นในการใช้สปาในแต่ละครั้งมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญของปังจยส่วนประสมทางการตลาดประเมินทางเลือกในการใช้บริการสปาดังนี้ ปังจยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ สปาที่มีให้บริการชาวน้ำ ปังจยด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ชาวน้ำราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 50 บาท ปังจยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีป้ายแสดงการบริการด้านต่างๆชัดเจน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญของปังจยส่วนประสมทางการตลาดประเมินทางเลือกในการใช้บริการสปาดังนี้ ปังจยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ผลิตภัณฑ์ผลิตจากธรรมชาติ 100% ปังจยด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ชดเชยราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 600 บาท ปังจยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด

ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการสปาคือ พนักงานไม่สะอาด ไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ดูแลผู้มาใช้บริการ และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสปา เรื่องความสะอาดของสถานที่ ราคาแพงเกินไป เสื้อผ้าที่ให้ผู้ใช้บริการสวมใส่และผ้าขนหนูไม่สะอาด ขาดความเป็นส่วนตัวเปิดเพลงเสียงดังเกินไป ผู้ใช้บริการเกิดอาการแพ้ผลิตภัณฑ์ที่สปาจัดให้บริการ ไม่มีการเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการ พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้า