

นัชชา ทิพนตร (2556) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการที่ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา การค้นคว้าอิสระ รม.ม.บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์กรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธนบูรณ์กิตต์จิรพัฒนาร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการที่ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการที่ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสถานที่ ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม 2556 จำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ (Accidental Sampling) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อย ละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดย ใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 45.00 ด้านระดับการศึกษากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.50 รองลงมากลุ่มตัวอย่างมี การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา ับราชการรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 95.00

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านสถานที่ ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ ส สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมาอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่อง การให้ส่วนลดพิเศษแบบต่าง ๆ รองลงมาคือด้านราคา โดยเฉพาะเรื่องราคาเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือด้านสถานที่ โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สิน

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศต่างกันการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านราคาและ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกันการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือด้านสถานที่ ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านสถานที่ ปกติของธุรกิจสปาต้องมีการจัดสถานที่ดูแล รักษาความสะอาดสถานที่อยู่เสมอนอกจากนั้นผู้ให้บริการต้องสามารถดูแลรักษาความปลอดภัย ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้มาใช้บริการต้องการ ความปลอดภัยในทรัพย์สิน ทั้งการดูแล รถยนต์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ 2) ด้านบริการและผลิตภัณฑ์ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา ต้องมีการกำหนดมาตรฐาน ความสะอาดและมาตรฐานของอุปกรณ์เครื่องใช้ ความ สะอาดของผู้ให้บริการ ความรอบรู้และการให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ 3) ด้านราคา เนื่องจากผู้มา ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและ ประโยชน์ที่ได้รับ สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงต้องมีการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ มาตรฐาน มีประ โยชน์มาบริการลูกค้า 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด สปาสิราศรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องมีส่วนลดพิเศษ แบบต่าง ๆ การโฆษณาผ่านสื่อ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ แผ่นพับ โปสเตอร์