

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาในโรงแรมของนักท่องเที่ยว  
ศึกษาเฉพาะโรงแรมที่ตั้งอยู่ในอำเภอหัวหิน  
ชื่อผู้จัดทำ นาย ธีรภัทร์ โพธิ์รัชต์  
นางสาวภรภัค ทองวงศ์ลาภ  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร  
ปีการศึกษา 2550  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พรมิตร กุลกาลยี่นง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยจำแนกตามผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของโรงแรม ราคา สถานที่-ทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ บรรยากาศ และการจัดการ (2) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหิน จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ One Way Anova

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เกินกว่าครึ่งมีสถานภาพสมรส และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีชั้นสูงสุดมีมากที่สุด เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเกือบครึ่ง ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน มีรายได้ (บาท)เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท นักท่องเที่ยวต่างชาติมีรายได้ (ดอลลาร์) เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 (ดอลลาร์) สำหรับความถี่ในการใช้บริการสปาส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน เวลาเฉลี่ยส่วนใหญ่ในการใช้บริการต่อครั้ง 2 ชั่วโมง และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2,001-3,000 บาท ลักษณะของการบริการนั้นเกือบ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาในโรงแรม

ความสำคัญโดยรวมของปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยความมีชื่อเสียงของโรงแรม ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้ง ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบรรยากาศ และปัจจัยด้านการจัดการ มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินในระดับความสำคัญมาก ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านบรรยากาศมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

## 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศ ประเทศที่อยู่ รายได้ (บาท) รายได้ (ดอลลาร์) ลักษณะของการบริการ การรู้จักสปาในโรงแรม และคำแนะนำของบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการสปา เวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการสปา และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย มีดังนี้

(1) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบรรยากาศให้มาก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาในโรงแรมในอำเภอหัวหินให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเน้นในด้านสถานที่สะอาด สถานบริการมีความเป็นส่วนตัว มีกลิ่นหอมรอบสถานที่ เป็นต้น

(2) ผู้ประกอบการสปาควรมีการเตรียมพร้อมและให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผู้ให้บริการให้มากเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญรองลงมา โดยเน้นด้านการแต่งกายสุภาพและสะอาดของผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะและมนุษยสัมพันธ์ดี และการมีความรู้ด้านสปาอย่างดี

(3) ผู้ประกอบการสปาควรมุ่งเน้นถึงปัจจัยด้านการจัดการให้มากขึ้น เพราะการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการได้เร็วและเพิ่มมากยิ่งขึ้น