

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากกระแสการตื่นตัวใส่ใจในสุขภาพที่แพร่กระจายไปทั่วโลก ทำให้เกิดธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น อาหารเพื่อสุขภาพ การนวดเพื่อสุขภาพ และได้เกิดสถานบริการที่เรียกว่า "สปา" คำว่า "สปา" มาจากชื่อเมืองเล็กๆในประเทศเบลเยียม เมืองสปาเป็นแหล่งธรรมชาติมีบ่อน้ำพุร้อน บ่อนคาสีโน ผู้คนไปพักผ่อน แช่น้ำร้อน เล่นคาสีโน ตั้งแต่สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18 แต่คนทั่วไปต้องเป็น นายทหารระดับชั้นสูง (SpecialClass)เท่านั้น จึงมีคนเรียกติดปากเวลาไปสถานที่พักผ่อนที่มีบริการน้ำพุร้อน หรือน้ำแร่ว่า "สปา" (<http://www.thailabonline.com/aromatherapy-spa1.htm>, 2545: ระบบออนไลน์)

สำหรับประเภทของสปาทั้งหมด 5 ประเภท คือ โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel&Resort Spa) เติตติเนชั่น สปา (Destination Spa)คือ สปาแบบให้ลูกค้าเข้าไปพักหลายวันโดยสปาโปรแกรมทรีดเมนท์จัดไว้ให้) เดย์สปา (Day Spa)คือ สปาแบบไปเข้าเย็นกลับไม่มีที่พักให้ ฟิตเนส สปา(Fitness Spa) และเมดิคอลสปา(Medical Spa)(<http://www.bangkokbiznews.com/read/20030106/mar21.html>, 2546: ระบบออนไลน์) ประเทศไทยเริ่มมีการตื่นตัวกับเรื่องสปามากขึ้น โดยเฉพาะในเมืองหลวงของประเทศคือ กรุงเทพมหานครฯได้มีสถานบริการสปามากขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว เพื่อรองรับลูกค้าที่ใส่ใจในสุขภาพ และต้องการผ่อนคลายความเครียด และจะเห็นได้ว่าธุรกิจสถานบริการ สปานี้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นนักท่องเที่ยว และนักธุรกิจที่มาใช้บริการ ซึ่งรูปแบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นแบบ Day Spa และประเทศไทยมีความเหมาะสมกับธุรกิจประเภทนี้เนื่องจากสภาพภูมิอากาศ และเป็นเมืองท่องเที่ยว อีกทั้งคนไทยมีศิลปะการนวดที่มีชื่อเสียง

จังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่ง ที่มีผู้เริ่มให้ความสนใจดำเนินธุรกิจสถานบริการสปา ซึ่งในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีสถานบริการสปาในลักษณะเดย์สปา และสปาที่จัดไว้ให้ในรีสอร์ทต่างๆ ในอำเภอเมืองมีสถานบริการสปาเปิดให้บริการอยู่ 4 แห่งที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงาน ททท.ภาคเหนือเขต 1 คือ พัดมาโรมาสปา บ้านสบาย สยามสปา และเชียงใหม่สปาคลับ (สำนักงาน ททท.ภาคเหนือเขต 1, 2546: เอกสาร) ซึ่งมีผู้ไปใช้บริการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย ลักษณะของให้บริการเป็นแบบเดย์สปา และ สปาสุขภาพและความงาม โดยเน้นเรื่องความงามและใช้เวลาไม่กี่ชั่วโมง

กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการที่เป็นชาวไทย เป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่สำคัญของสถานบริการ จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่า สถานบริการสปาของลูกค้าที่เป็นชาวไทยถึงร้อยละ 30 ของลูกค้าทั้งหมด (ประชาสัมพันธ์สถานบริการสปา 4 แห่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่, 22 มกราคม 2546: สัมภาษณ์) ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาใน

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการสถานบริการสปาที่ดำเนินกิจการอยู่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคดังกล่าว หรือผู้ที่มีความสนใจที่จะทำการลงทุนในธุรกิจสถานบริการสปาจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง หรือเครื่องมือเพื่อช่วยในด้านการตัดสินใจในการลงทุนการบริหารงาน และการวางแผนกลยุทธ์ในธุรกิจสถานบริการสปาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนกำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการสปา