

ภาคผนวก 2

ผลการวิจัยจากการตอบแบบสอบถามครั้งที่ 1

ในการวิจัยนี้จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) ซึ่งมีผลลัพธ์จากการสำรวจดังต่อไปนี้

1. ลักษณะข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 204 คน ซึ่งได้มีการกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเมดิคอล สปา ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์ได้ดังต่อไปนี้

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	7.8
หญิง	188	92.2
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	12	5.9
41 – 50 ปี	96	47.1
มากกว่า 50 ปี	96	47.1
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	47	23
สูงกว่าปริญญาตรี	157	77
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	47	23
สูงกว่าปริญญาตรี	157	77
สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	169	82.8
สมรส	35	17.2
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	27	13.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	13.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	27	13.2
พนักงานบริษัทเอกชน	123	60.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
20,001 – 30,000 บาท	13	6.4
30,001 – 40,000 บาท	52	25.5
มากกว่า 40,000 บาท	139	68.1

2. ลักษณะข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการเมดิคอล สปา

จากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ในด้านพฤติกรรมของการใช้เมดิคอล สปา พบว่า สาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเมดิคอล สปา สามารถสรุปข้อมูลด้านพฤติกรรมในการใช้บริการเมดิคอล สปา ได้ดังต่อไปนี้

สาเหตุที่ใช้บริการเมดิคอล สปา	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการบำบัดโรคแทนการเข้ายาแผนปัจจุบัน	31	15.2
เพื่อรับการปรึกษาด้านสุขภาพ	32	15.7
เพื่อเสริมความงามของร่างกาย	61	29.9
เพื่อผ่อนคลายความเครียด	80	39.2
ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการเมดิคอล สปา	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	120	63.7
บุคคลในครอบครัว	30	9.8
บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น แพทย์ พยาบาล	54	26.5
เวลาในการใช้บริการเมดิคอล สปา	จำนวน	ร้อยละ
วันเสาร์ – อาทิตย์	114	55.9
ตอนเย็นวันธรรมดาหลังเลิกงาน	72	35.3
วันหยุดนักขัตฤกษ์	18	8.8
ความถี่ในการใช้บริการเมดิคอล สปา ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	31	15.2
2-3 ครั้ง	79	38.7
4 ครั้ง	79	38.7
มากกว่า 4 ครั้ง	15	37.4
ระยะเวลาในการใช้บริการเมดิคอล สปา ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
61 – 90 นาที	31	15.2
91 – 120 นาที	79	38.7
มากกว่า 120 นาที	79	38.7

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Multicollinearity)

เนื่องจากตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้ง 26 ตัวแปร อาจมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาสหสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก ซึ่งจะก่อให้เกิดการละเมิดข้อสมมติทางสถิติได้ ซึ่งจากข้อมูลสามารถวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรได้ตามตารางที่ 4.3 สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Correlation Matrix) แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ตัวแปรในด้านต่างๆ จะมีความสัมพันธ์กันเองในแต่ละด้านและบางส่วนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอื่นอย่างมีนัยสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่สูงมากนัก โดยเห็นได้ว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์เกินกว่า 0.90 หรือมากกว่า แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลไม่มีลักษณะ Multicollinearity

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ในการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ทั้ง 26 ตัวแปร โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ราคา 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคคลากร 6) กระบวนการบริการ และ 7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

โดยงานวิจัยนี้ได้มีการนำข้อมูลตัวแปร 26 ตัวแปรจากแบบสอบถามจำนวน 204 ชุด มาทำการจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อลดตัวแปรด้วยวิธีทางสถิติที่เรียกว่า "Principle Component Factor Analysis" โดยใช้การหมุนแกนในลักษณะ Quartimax Rotation โดยใช้ Eigen value ที่สูงกว่า 1

เมื่อนำตัวแปรจำนวน 26 ตัวแปร ที่ได้กำหนดขึ้นมาในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าตัวแปรที่สามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้นั้นมีเพียง 11 ตัวแปร และสามารถแบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ออกเป็น 4 กลุ่มปัจจัย โดยมีค่า Factor Loading ของแต่ละตัวแปร ดังต่อไปนี้

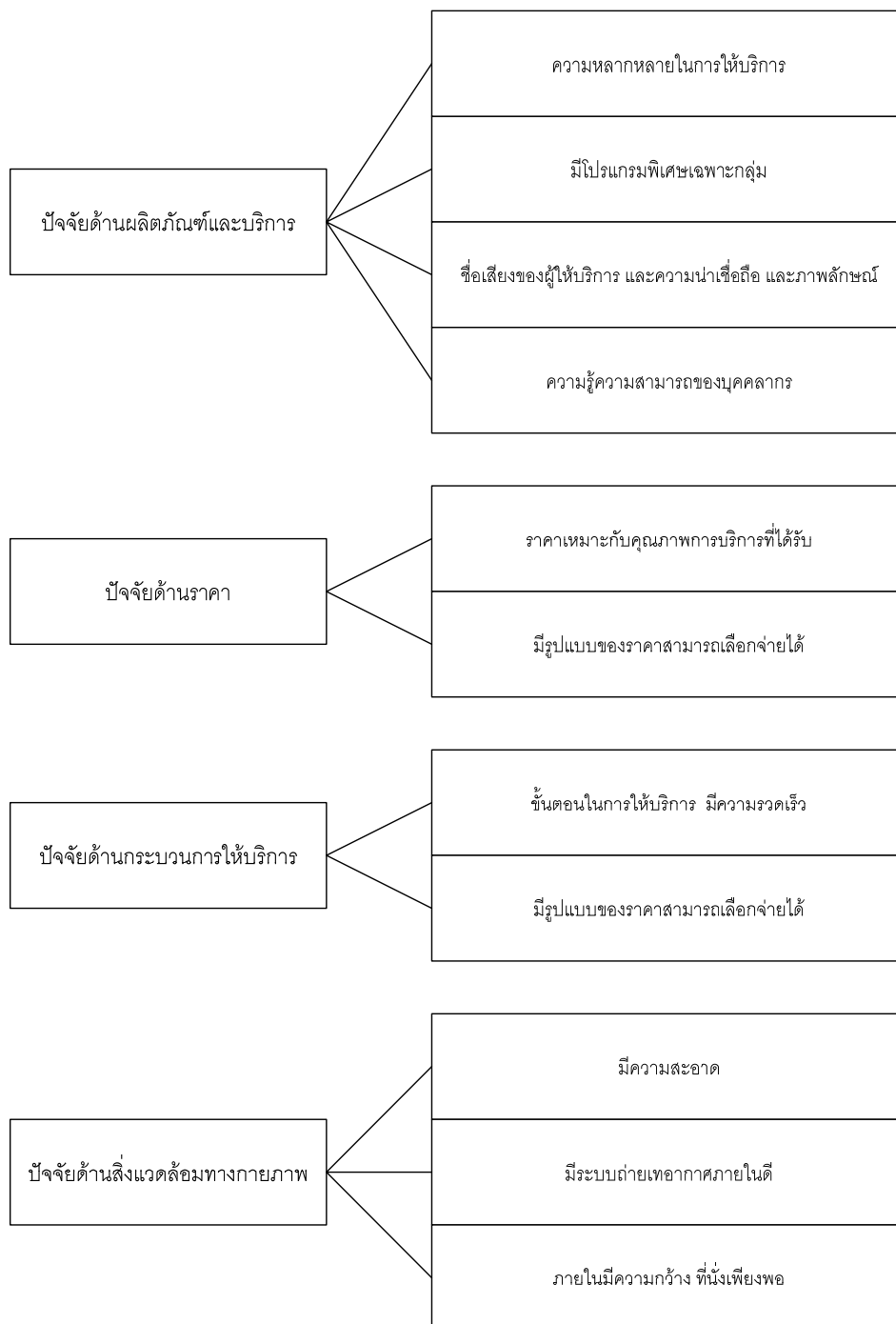
ปัจจัย	1	2	3	4
ความหลากหลายในการให้บริการ	0.908			
มีโปรแกรมพิเศษเฉพาะกลุ่ม	0.803			
ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์	0.822			
ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0.902			
ราคาเหมาะกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ			0.907	
มีรูปแบบของราคาสามารถเลือกจ่ายได้			0.865	
ขั้นตอนในการให้บริการ ตั้งแต่การต้อนรับ จนกระทั่งให้บริการเสร็จ มีความรวดเร็ว				0.794
การให้บริการมีมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจากทางการ				0.796
มีความสะอาด		0.866		
มีระบบถ่ายเทอากาศภายในดี		0.967		
ภายในมีความกว้าง ที่นั่งเพียงพอ		0.682		

เมื่อพิจารณากลุ่มปัจจัยแต่ละกลุ่ม พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 กลุ่มประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งแสดงผังแผนภาพการแบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอลสปาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

นอกจากนี้จากการทดสอบค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) และค่า Sig. ของ Bartlett's test ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า KMO มีค่า 0.570 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และ Sig. ของ Bartlett's test มีค่า 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่จัดอยู่ในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์มากพอที่จะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยได้ ดังนั้นการจัดกลุ่มตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จึงมีความเหมาะสม

ปัจจัย

ตัวแปร



การทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยโดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ได้ผลดังตารางที่ 5.5 โดยใช้เกณฑ์ 0.60 ซึ่งถือว่าเหมาะสมกับการงานวิจัยแบบ Basic Research และจากการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า Cronbach's Alpha สูงกว่า 0.60 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเหล่านี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงเหมาะสมในการนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

อย่างไรก็ตาม จากการทดสอบ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ค่า Cronbach's Alpha ต่ำกว่า 0.60 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับต่ำ ไม่เหมาะสมในการนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ปัจจัย	Cronbach 's Alpha
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	0.890
ปัจจัยด้านราคา	0.737
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.410
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.809

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นตรงเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้บริการเมดิคอลและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นตรง ค่าสถิติจากการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ (Regression) โดยใช้วิธี Stepwise Part and Partial Correlation แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา มีปัจจัยเดียว คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ โดยรายละเอียดดังตาราง

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	111.254	1	111.254	110.524	.000(a)
Residual	203.334	202	1.007		
Total	314.588	203			

* $P < 0.05$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3.65	0.07		51.92	0.00
Product and Service	0.74	0.07	0.59	10.51	0.00

หมายเหตุ

*p < 0.05

R = 0.595, R² = 0.354, SE = 1.00

สมการที่ได้จากการประมวลผลการวิเคราะห์เชิงถดถอย คือ

$$Y = 3.65 + 0.74X$$

โดยที่ Y คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา

X คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ

เมื่อพิจารณาสมการความถดถอยเชิงเส้นตรงข้างต้น พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญที่กำหนดมีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยสมการดังกล่าวมี R² เท่ากับ 0.354 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจเลือกใช้บริการเมดิคอล สปา ได้ประมาณ 35.4 %