Journal of Environmental Education Medical and Health
VOL11 NO.2 April-June 2026

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Factors Influencing the Decision to Use Health Spa Massage Services Among People in Bangkok, Thailand.

(Received: June 5,2026 ; Revised: June 10,2026 ; Accepted: June 14,2026)

อรนิษฐ์ แสงทองสุข[1]
Oranit Sangthongsuk[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการและปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่กาตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ด้านกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) และการวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการทุกด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านการนำและการวางแผน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการยาว

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการ, การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, นวดสปาเพื่อสุขภาพ

Abstract

This survey research aimed to examine the levels of personal factors, management process factors, and decision-making factors influencing the use of health spa massage services among people in Bangkok, Thailand. In addition, the study aimed to investigate the effects of management process factors on decision-making in choosing health spa massage services among people in Bangkok, Thailand. The total sample size for this study was 500 respondents. The research instrument used for data collection was a questionnaire. Data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Multiple Regression

The results revealed that all management process factors significantly influenced the decision to use health spa massage services among people in Bangkok, Thailand, at the 0.05 level of significance. In particular, leadership and planning were identified as the most influential factors, as they enhance management efficiency and build confidence among service users.

Keywords: Management Process, Service Decision Making, Health Spa Massage

บทนำ

ในปัจจุบันแนวโน้มการดูแลสุขภาพและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตมากขึ้น ทำให้ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก นอกจากนี้อุตสาหกรรมสุขภาพของประเทศไทยยังมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยรายงานของ Global Wellness Institute ระบุว่าเศรษฐกิจด้าน

[1] สาขาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม E mail: Oranit.sa@spu.ac.th

สุขภาพของประเทศไทยมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจาก 38.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2566 เป็น 42.7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2567 และภาคธุรกิจสปามีอัตราการเติบโตมากกว่าร้อยละ 18 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจบริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง[1] นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สำคัญของโลก โดยประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 15 ของโลกด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และมีการพัฒนาโครงการศูนย์สุขภาพ (Wellness Center) จำนวน 87 แห่งทั่วประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการสุขภาพและสปาให้สามารถแข่งขันในระดับสากล[2] อีกทั้งภาครัฐยังมีนโยบายส่งเสริมธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นจุดเด่นของประเทศ โดยการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานบริการ รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก[3] ขณะเดียวกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีมูลค่าประมาณ 670,000 ล้านบาท และมีผู้ประกอบการมากกว่า 92,000 ราย ซึ่งธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพถือเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้านสุขภาพของประเทศ[4]

สำหรับกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการบริการของประเทศไทย มีประชากรจำนวนมาก รวมทั้งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพมีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการและเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น คุณภาพบริการ ราคา สถานที่ตั้ง บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน นอกจากนี้ พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้บริการมีการค้นหาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ เปรียบเทียบราคา และพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรายอื่นก่อนตัดสินใจใช้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนวดและสปาเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและคุณภาพบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธุรกิจนวดสปาเพื่อสุขภาพจะมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังพบว่ามีการแข่งขันสูงและความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลาย ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว[5]

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจบริการนวดสปาเพื่อสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและพัฒนาธุรกิจบริการสุขภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งมุ่งเน้นการสำรวจสอบถามเฉพาะผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกบริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหากลุ่มตัวอย่างเมื่อไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่ชัด ของ Taro Yamane[6] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 500 คน และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน
โดยแบบสอบถามเป็นแบบคัดกรอง โดยข้อคำถามแรก จะถามว่า ท่านใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพเป็นประจำหรือไม่ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่า “ไม่” ผู้ตอบแบบสอบถามท่านนั้น ก็ไม่ต้องทำแบบสอบถามข้อต่อไป หากถ้าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่า “ใช่” ผู้ตอบแบบสอบถามท่านนั้น ต้องทำแบบสอบถามข้อต่อไป

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และ การควบคุม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยอย่างมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย และ (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยอย่างมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย และ (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ[7] และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 ให้ตัดทิ้งไป แต่หากต้องการนำมาใช้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ (Hambleton, 1984) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.78 สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงาน ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง)

จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลออนไลน์โดยใช้ Google From

2. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 500 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3.ใช้การวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

จริยธรรมงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างตาม Belmont Report โดยการแนะนำตัว ชี้แจงในการเข้าร่วมวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามยินยอมและให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล ชี้แจงสิทธิ์ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยไม่มีผลต่อการให้บริการใดๆ ที่จะได้รับ สำหรับข้อมูลที่ได้จากกการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่กลุ่มตัวอย่าง การนำเสนอผลการวิจัยเป็นแบบภาพรวมและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ระดับของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งอาจเนื่องจากเพศหญิงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการผ่อนคลายมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25–34 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 35–44 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ซึ่งมีความต้องการผ่อนคลายจากความเครียดและภาระงาน

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือสมรส จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มโสดมีแนวโน้มใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพมากกว่ากลุ่มอื่น

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และรายได้ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มรายได้ปานกลาง ซึ่งมีศักยภาพในการใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.25, S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารหรือผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการนำองค์กร การให้คำแนะนำ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพรองลงมาคือ ด้านการวางแผน (Mean = 4.18, S.D. = 0.61) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการวางแผนการให้บริการอย่างเป็นระบบ เช่น การวางแผนการให้บริการลูกค้า การจัดตารางเวลา และการวางแผนด้านทรัพยากร มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ด้านการจัดองค์การ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.12, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงสร้างองค์กร การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน และการจัดบุคลากรอย่างเหมาะสมมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 4.09, S.D. = 0.66) แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการควบคุมคุณภาพบริการ การตรวจสอบมาตรฐานและการติดตามผลการให้บริการ มีความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการทุกด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะด้านการนำและการวางแผน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.17, S.D. = 0.62) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.25, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยพิจารณาจากความเหมาะสมของราคา คุณภาพการบริการ และความสะดวกในการเข้ารับบริการ รองลงมาคือ การรับรู้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.21, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงความต้องการในการผ่อนคลายความเครียด ลดความเมื่อยล้า และดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญในการเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพ

ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.18, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ ราคา โปรโมชั่น และรีวิวจากผู้ใช้บริการก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.12, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการเปรียบเทียบสถานบริการหลายแห่งก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อให้

ได้รับบริการที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนพฤติกรรมหลังการซื้อ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 4.09, S.D. = 0.68) แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งแนะนำบริการให้กับผู้อื่นเมื่อเกิดความพึงพอใจ

สรุปพบว่า ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะด้านการตัดสินใจซื้อและการรับรู้ปัญหา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

2. ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย (n = 500)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย	B	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.912	0.142	-	6.423	0.000*
การวางแผน	0.214	0.039	0.231	5.487	0.000*
การจัดองค์การ	0.168	0.037	0.186	4.541	0.000*
การนำ	0.285	0.042	0.301	6.786	0.000*
การควบคุม	0.143	0.035	0.154	4.086	0.000*

$R=0.768$ $R^2=0.590$ $djusted R^2=0.586$ $F=178.432$ p - value = 0.000 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05*

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 59.0 (R^2 = 0.590) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า การนำ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด (Beta = 0.301, Sig. = 0.000) รองลงมาคือ การวางแผน (Beta = 0.231, Sig. = 0.000) การจัดองค์การ (Beta = 0.186, Sig. = 0.000) และการควบคุม (Beta = 0.154, Sig. = 0.000) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การนำเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ความสามารถของพนักงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ การวางแผน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการวางแผนการให้บริการอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดตารางเวลา การเตรียมความพร้อมของบุคลากร และการวางแผนการให้บริการลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค นอกจากนี้ การจัดองค์การและการควบคุมยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การให้บริการเป็นระบบ ส่วนการควบคุมช่วยรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการทุกด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านการนำและการวางแผน ซึ่ง

เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานที่มีความต้องการดูแลสุขภาพและผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร จันทร์เพ็ญ[8] ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25–40 ปี และมีรายได้ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและความงาม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanchanapibul et al.[9] ที่ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจสปา พบว่า การนำและการวางแผนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา บุญมี[10] ที่พบว่า การจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในธุรกิจสุขภาพและความงาม ส่วนปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตัดสินใจซื้อมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และพฤติกรรมหลังการซื้อตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับขั้นตอนการตัดสินใจก่อนเลือกใช้บริการนวดสปา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotler and Keller[11] ที่กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบด้วยการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chotipanich and Douglas[12] ที่พบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มค้นหาข้อมูลและเปรียบเทียบทางเลือกก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสุขภาพ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการนำมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นและส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล ศรีวิชัย[5] ที่พบว่าการบริหารจัดการที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ทั้งนี้สรุปได้ว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจนวดสปาเพื่อสุขภาพให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ควรขยายพื้นที่การศึกษา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่ไปยังจังหวัดอื่น ๆ หรือภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพในบริบทที่แตกต่างกัน

2. ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษา การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร หรือปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) การวิจัยในอนาคตควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่ม การวิจัยในอนาคตอาจศึกษาเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มผู้มีรายได้สูง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเฉพาะกลุ่มและนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

5. ควรศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล การวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น การจองบริการผ่านแอปพลิเคชัน รีวิวออนไลน์ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และอิทธิพลของอินฟลูเอนเซอร์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดสปาเพื่อสุขภาพในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

1. Global Wellness Institute. (2024). Global wellness economy: Thailand market growth report. Global Wellness Institute.
2. Thailand Government. (2023). Wellness Center advances Thailand’s health tourism to global level. https://www.thailand.go.th
3. Department of Health Service Support. (2023). Thailand upgrades spa and massage industry to compete globally. Ministry of Public Health.
4. Ministry of Tourism and Sports. (2025). Thailand health tourism market reaches 670 billion baht.
5. ธนพล ศรีวิชัย. (2566). การบริหารจัดการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสุขภาพ. วารสารบริหารธุรกิจ, 12(1), 66–79.
6. Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis.
8. ศิริพร จันทร์เพ็ญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, 7(2), 45–58.
7. Hambleton, R. K. (1984). Validating the test scores. In Berk, R. A., (Ed), A guide to criterion-referenced test construction (pp. 199 – 223). The Johns opsins University Press.
9. Kanchanapibul, M., Lacka, E., Wang, X., & Chan, H. (2021). An empirical investigation of spa service quality and customer satisfaction. International Journal of Hospitality Management, 95, 102938.
10. สุพัตรา บุญมี. (2565). ปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสุขภาพ. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10(1), 22–35.
11. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (16th ed.). Pearson Education.
Lee, S., & Kim, D. (2023). Service management factors influencing customer decision-making in wellness tourism. Journal of Hospitality and Tourism Management, 55, 120–129.
12. Chotipanich, S., & Douglas, J. (2020). Consumer decision-making in health and wellness services. Journal of Service Management, 31(4), 589–607.