ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาในโรงแรม 5 ดาว

FACTORS AFFECTING TO THE EFFICIENCY OF SPA'S EMPLOYEES IN 5 STAR HOTEL

นภสร พรหมคง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ปีการศึกษา 2557

□□□□ □□□□□□
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อป□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□โรงแรม 5 ดาว
ผู้วิจัย □□□□ □□□□□□

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ _____
(□□.□□.□□□□□□□□□□□□□□□)□

อาจารย์ที่ปรึกษา _____
(□□.□□□ □□□□□□□□□□□)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ _____
(□□.□□□□ □□□□□□)□

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ _____
(□□.□□□□□□□□□□□□)

_____
(□□.□□□□□ □□□□□)
□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□ 2557

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย

ชื่อผู้วิจัย : นภสร พรหมคง **รหัสนักศึกษา** : 012340033

หลักสูตร : [illegible]

อาจารย์ที่ปรึกษา : [illegible]

ปีการศึกษา : 2557

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาป[illegible] (2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคลที่ส่ความสัมพันธ์ต่[illegible] (4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่ความสัมพันธ์ต่[illegible]ที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิด[illegible]บริการในโรงแรม 5 ดาวที่เป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้จัดการสปา และ พนักงานนวด จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t -test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มว่ามี[illegible] (One Way ANOVA) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรณีที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความ[illegible] (Scheffe'test)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถา[illegible] ที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ถ้า[illegible]นการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลก[illegible]สถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: [illegible] / [illegible] / [illegible] / [illegible] / [illegible] / [illegible]

Thesis title: Factors Affecting to the Efficiency of Spa's Employees In Thailand
Researcher: Napasorn Promkong **Studen ID:** 012340033
Degree: MBA (General Management)
Thesis advisor: Dr.Ake Choonhachattrachai
Academic year: 2014

ABSTRACT

The purpose of the research were to : (1) to study the performance of Spa's employees in Thailand.(2) to study the individual characteristics that affect the work efficiency of employees Spa Thailand (3) to study the success factors of personal influence. performance of employees Spa Thailand (4) to study factors management affect performance of employees Spa Thailand. The sample consisted of 200 Spa Manager and Spa Therapists from the Spa is available in 5 star hotel in Bangkok and they are a member of Thai Spa Associations

The questionnaires are conducted. The results are analyzed using statistical methods including summary statistics (the mean and standard deviation), hypothesis testing (t-test and the test of population means between two groups), and one-way ANOVA. The significance level for statistical tests is 0.05. When the population means of two groups differ significantly, a further test is performed for each pair using the Scheffe' test.

Research shows that spa employees in Thailand, respondents with levels of education and monthly income varies had different working efficiency is statistically significant at the 0.05 level. but if the job level, gender, age, work experience and foreign language skills are different the efficiency did not differ statistically significantly at the 0.05 level. The analysis of the relationship between success factors and personnel management factors found that it have a positive relationship with work efficiency of Spa in Thailand significant at the 0.01 level.

Keywords: Success factors/ Personnel management factors /Management of human resources / Motivating / Executive compensation / Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.เอก ชุณหชัชราชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อภิเทพ แซ่โค้ว ดร.พุฒิธร จิรายุส อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ดร.ถนอมพงษ์ พานิช อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด คุณชุติมา โลสกุล รองกรรมการผู้จัดการแผนกสปา โรงแรมแกรนด์ไฮเอทเอราวัณ และอาจารย์จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์ อาจารย์ประจำ คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเนื้อหา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือด้านสถิติ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ เจ้าของงานวิชาการต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้อ้างถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน รวมไปถึงผู้บริหารสปาที่ในโรงแรม 5 ดาว ที่เป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทยใน เขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบความดีให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

นภสร พรหมคง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย……..	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ…….....	ข
กิตติกรรมประกาศ……..	ค
สารบัญ …….	ง
สารบัญตาราง……...	ฉ
สารบัญภาพ …….	ซ
บทที่ 1 บทนำ ……..	1
1.1 [illegible] ……...	1
1.2 [illegible]……	3
1.3 [illegible]……	3
1.4 [illegible]……	4
1.5 [illegible]……	4
1.6 [illegible] ……..	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ……..	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ……	8
2.1 [illegible]……	8
2.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสปา…….……....	8
2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน…….…….……	16
2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ…….……....	26
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบุคลากร……....	38
2.1.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่.....	40
2.1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ……	48
2.1.4.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน ……..	58
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ……	71

สารบัญ(ต่อ)

□□□

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 73

3.1 ประ□□□□□□□□□□□□□□..... 73

3.2 กลุ่ม□□□□□□□□□□□□□□

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.1	[illegible]	43
ตารางที่ 2.2	แสดงการแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	51
ตารางที่ 2.3	[illegible] X [illegible] Y	53
ตารางที่ 2.4	[illegible]	60
ตารางที่ 4.1	[illegible]	83
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงาน สป[illegible] ไทยเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล	86
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงาน สป[illegible] ไทยเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดการบุคลากร.....	87
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงาน สปาไทยเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอย่างมี [illegible]	89
ตารางที่ 4.5	[illegible]	91
ตารางที่ 4.6	[illegible]	92
ตารางที่ 4.7	[illegible]	92
ตารางที่ 4.8	[illegible]	93
ตารางที่ 4.9	[illegible] Sheffe.....	94
ตารางที่ 4.10	[illegible] สปาไทยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	94
ตารางที่ 4.11	[illegible] Sheffe	95

□□□□□□□□□□□□ (□□)

□□□

ตารางที่ 4.12 □□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□

□□□

□□□ที่ 1.1 □□□□□□□□

บทที่ 1

บทนำ

1.1 [illegible]

ในปัจจุบันสภาพสังคมมีแนวโน้มที่จะมุ่งไปสู่สังคมเมืองมากขึ้น สังคมเมืองที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่อาชีพที่หลากหลายขึ้น ตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้น และความเจริญทางด้านวัตถุที่มาพร้อมกับรายได้ที่เพิ่มขึ้นในสังคม แต่รายได้ที่เพิ่มขึ้นก็ยังมีบางสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ตามมาด้วย นั่นคือความเครียดที่เพิ่มขึ้นของคนทำงาน จึงทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิง และการพักผ่อนหย่อนใจ เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น โรงภาพยนตร์ แหล่งช็อปปิ้ง ร้านอาหาร รวมไปถึงคนบางกลุ่มที่ต้องการใช้บริการธุรกิจสปา เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อที่จะได้มีกำลังกาย และกำลังใจที่เพิ่มขึ้น สำหรับสู้กับการทำงานต่อไป นอกจากการที่ธุรกิจสปาจะเจริญเติบโตไปได้ด้วยดีกับสังคมเมืองแล้วยังได้รับประโยชน์จากแนวโน้มเรื่องการดูแลสุขภาพของคนในปัจจุบัน เ สังคมของผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ธุรกิจสปายังไปด้วยกันได้ดีกับการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทย รวมไปถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่จะเห็ ชาวต่างชาติมากมายหลั่งไหลเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทย (Janejud, 2014 :Online)

สำหรับการแข่งขันของธุรกิจสปาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน น่าจะเป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจมากกว่าการแข่งขัน เพราะสปาของแต่ละประเทศต่างก็จะมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน และสปาของไทยก็ยังถือว่าเป็น “ผู้นำ” ในภาคธุรกิจนี้ โดยมีอินโดนีเซียเป็นเพื่อนคู่ค้าที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูงพอกัน อินโดนีเซียจะมีจุดเด่นในเรื่องของ “การทรีทเมนท์” (Treatment) รวมไปถึงการนำวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้ามาผสมผสานกับองค์ประกอบในการนวด (Cultural Integration) ไม่ว่าเป็นการออกแบบอาคาร การตกแต่งภายใน รวมไปถึงข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างประสบการณ์ (Brand Experience) และความผูกพัน (Consumer Connection) ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคได้ ส่วนประเทศฟิลิปปินส์ถึงแม้จะไม่มีจุดขายด้านศาสตร์การนวดมากนัก แต่จุดเด่นของประเทศนี้คือเรื่องของ “ภาษาอังกฤษ” ที่นักบำบัด (Therapist) สามารถสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้สามารถเชื่อมต่อถึงความต้องการของลูกค้าได้ลึกซึ้งกว่า สำหรับประเทศไทยจุดเด่นของสปาและการนวดอยู่ที่ “องค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย” ซึ่งส่วนใหญ่ ได้รับแรงบันดาลใจมาจากวัฒนธรรมอินเดียและการแพทย์แผนจีน นอกจากการนวดเพื่อการรักษาแล้ว ประเทศไทยยังมีศาสตร์ของสมุนไพรไทย (ที่ใช้ในการบำบัด การนวด และการ

รักษา) และธาตุเจ้า (ซึ่งเป็นไปตาม วัน เดือน ปีเกิด) โดยวิเคราะห์จากธาตุเจ้าเรือน อันได้แก่ ธาตุเจ้าเรือนเกิด (สมุนไพร) ถือเป็นการรักษาทางด้านสัย และ ภาวะสุขภาพกายใจ โดยพิจารณาจากบุคลิกลักษณะอุปนิสัย เรือนปัจจุบัน "กายานามัย" และ "จิตตามัย" ด้วย (TCDC , 2014: Online)

ผลจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปา ทำให้จำนวนบุคลากรในธุรกิจสปาได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดความแตกต่างด้านมาตรฐานการให้บริการในสปาแต่ล่ะแห่ง ปัญหาอันเนื่องมาจากบุคลากรในธุรกิจสปาบางครั้งผู้ใช้บริการต้องประสบ คือ ผู้ให้บริการไม่ความรู้ความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐาน ไม่เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ความสามารถในการแก้ปัญหา (ศุภรี ฉัตรกันยารัตน์, 2547) รวมทั้งผู้ให้บริการสะอาด ไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสปา (ศรีสุดา ชัยชะนะ, 2546) ในความเป็นจริงธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่อาศัยองค์ความรู้ ทักษะ ความประณีต ความละเอียดอ่อนของผู้ให้บริการสปาดังกล่าวจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการขอผู้รับบริการ ในส่วนของพนักงานนวด นอกเหนือไปจากความสามารถในการนวดแล้ว พนักงานควรมีทักษะและความรู้ด้านอื่นๆ รวมถึงการจัดการสปาที่ดี ก้จะต้องมีผู้จัดการสปาที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการ บริหารสปา ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานในสปาเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่ แต่เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจใหม่ แหล่งศึกษาหาความรู้ทางวิชาชีพพนักงานสปาและผู้จัดการสปายังมีน้อย ไม่แพร่หลาย ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีการศึกษาเล่าเรียนด้านวิชาชีพด้านนี้มาโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานนวดและผู้จัดการสปาประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาให้พนักงานนวดและผู้จัดการสปามีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ได้รับมอบหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการและสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อๆ ไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดในการทำวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย " โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Associations) เนื่องจากสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวจะต้องมีมาตรฐานในการบริกากรในระดับสูง ดังนั้นบุคลการที่ทำงานในสถานบริการดังกล่าวจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการนำผลการวิจัยที่ได้ไปเผยแพร่และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจสปา เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 [illegible]

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย

2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคลที่ส่ง[illegible]

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่มี[illegible]

1.3 ข[illegible]

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน[illegible] ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจัดการบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพ[illegible]

2. [illegible]ที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาว ในจั[illegible]ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Associations) [illegible] 15 แห่ง ([illegible]ณ วันที่ 17 [illegible] พ.ศ. 2557)

3. [illegible]ตัวแปรที่ใช้[illegible]

ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัว[illegible]

3.1.1 ป[illegible]ที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาว ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกข[illegible] (Thai Spa Association)

3.1.2 ป[illegible]

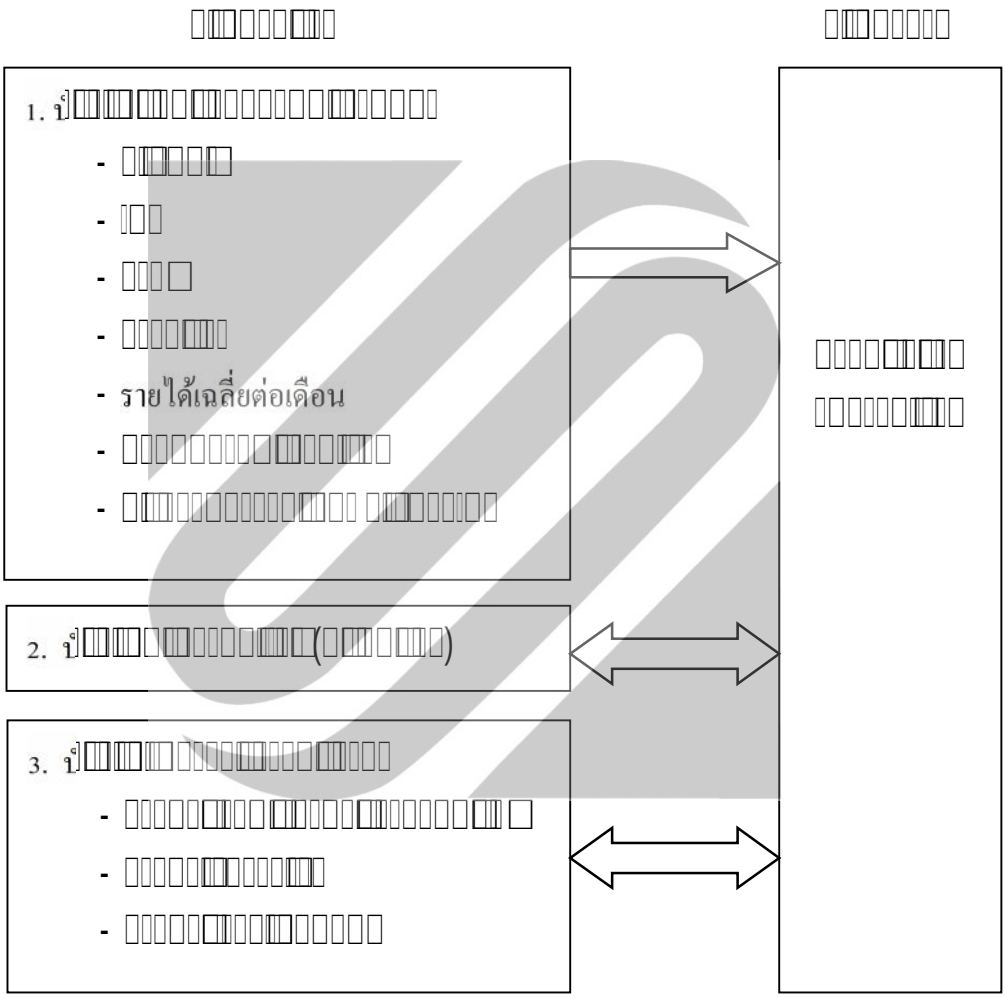
3.1.3 ปัจจัยที่ด้า[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

3.2 [illegible]

3.2.1 ป[illegible]

1.4 [illegible]



[illegible]ที่ 1.1 [illegible]

1.5 ป[illegible]

1. [illegible] วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

2. [illegible]

3. [illegible]

1.6 [illegible]

1. [illegible] หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำให้งานในธุรกิจสปาที่เปิดให้บริการ [illegible]ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Associations) [illegible] และผู้จัดการทุกระดับที่สถานให้บริการสปาควบคุมดูแล

2. [illegible] หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 [illegible]เขต จังหวัดกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสป[illegible] (Thai Spa Associations) ทำหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป[illegible]

3. [illegible] ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานธุรกิจสปาให้บริการโดยควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอ[illegible] ซึ่งอาจถูกเรียกในชื่ออื่นๆ เช่น [illegible]

4. [illegible] ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการตามลักษณะการให้บริการในธุรกิจสปา เช่น บริการนวดน้ำมัน ขัดผิว เป็นต้น ซึ่งอาจถูกเรียกในชื่ออื่นๆ เช่น ผู้ใป[illegible]

5. **โรงแรม 5 ดาว** ป[illegible] ทุก ๆ ด้าน คือทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

6. [illegible]ที่เปิด[illegible]ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไป[illegible] (Thai Spa Associations) [illegible] รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน [illegible]

7. [illegible] (Critical Success factor) [illegible]ปัจจัยที่ สำคัญยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรม [illegible]ทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทาง ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้

ว่าต้องทำสิ่งใดบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์[illegible]

8. [illegible]กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหา การคัดเลือก [illegible] จัดการบุคลากร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพก [illegible]

9. [illegible]7 [illegible] การจ้ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และ [illegible] (Robert and David,2001: 4 [illegible] ศึกษาเพิ่มพูนความรู้เฉพาะด้าน เป็[illegible])

10. [illegible] หมายถึง ความยินดี ความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเท พยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาด้วยการแสดงพฤติกรรมด้วยควา กระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

11. [illegible] ในที่นี้หมายถึง เงินเดือน [illegible]

12. [illegible] หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงาน [illegible] โดยไม่คำนึงถึงชั่วโมงการทำงานที่เปลี่ยนแปลงเหมือนค่าจ้าง กล่าวคือ ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะทำงานครบตามชั่วโมงที่กำหนดต่อวันหรือไม่ก็ตาม เช่น เวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 8.30-16.30 [illegible]ดังนี้จึงเรียกว่าเงินเดือน เงินเดือนเป็นเครื่องกำหนดสถานภาพในการปฏิบัติงานของคนงานเช่นกัน [illegible] เงินเดือนจะจ่ายแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นหัวหน้างาน หรือนักบริหารที่เรียกว่าพวก White-collar

13. [illegible]บริการ หรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจา เงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับอยู่ประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะ [illegible]ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในการทำงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

14. [illegible] โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และกา[illegible] รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุ[illegible]
2. เพื่อล[illegible]ที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อย[illegible]
4. เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับพนักงานสปาไทย

บทที่ 2
แนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจาก เอกสาร หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่กรอบ แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสปา

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบุคลากร

2.1.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

2.1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

2.1.4.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสปา

ธุรกิจสปาและนวดแผนไทย Spa มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า "Sanus Per Acqua" หมายถึงการมีสุขภาพดีด้วยน้ำ (Health Through Water) จัดเป็นการดูแลรักษาสุขภาพโดยใช้น้ำบำบัด เช่นอาบน้ำในบ่อน้ำพุร้อนแช่ตัวในน้ำแร่แช่น้ำนมอบตัวอบผิวด้วยไอน้ำบำรุงผิวด้วยผลิตภัณฑ์นานาชนิดธุรกิจสปาที่มีอยู่มากมายในปัจจุบันหากจะแบ่งเป็นประเภทต่างๆจะแบ่งได้หลายแบบดังนี้

1. แบ่งตามสถานที่ตั้งอาจแบ่งเป็นสปาที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง (City Spa) และ Resort Spa ตั้งอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวสถานที่พักตากอากาศในทำเลที่มีความสวยงามตามธรรมชาติชายทะเลภูเขาบ่อน้ำร้อน

2. แบ่งตามระยะเวลาที่ใช้บริการเช่นใช้เวลาสั้นและไม่พักค้างคืนเรียก Day Spa และให้บริการทุกรูปแบบครบวงจรมักใช้เวลายาวนานจึงต้องจัดให้มีที่พักค้างคืนมีโปรแกรมกำขึ้นมาสำหรับลูกค้าแต่ละคนมีผู้เชี่ยวชาญควบคุมดูแลเช่นลดน้ำหนักทำสมาธิปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคคลายความเครียดเลยไปถึงบำบัดรักษาโรคเรื้อรังเสริมสร้างสุขภาพ าจใช้เวลา 2-3 วัน

หรือ 2-3 สัปดาห์มักตั้งในสถานที่สงบเงียบมีความเป็นส่วนตัวสูงเช่นริมทะเลท่ามกลางหุบเขาหรือจัดตั้งเป็นสปาโดยเฉพาะเรียกว่า Destination Spa

3. สปาอาจอยู่ร่วมกับธุรกิจอื่นและเรียกกันไปตามธุรกิจนั้นๆเช่นอยู่ในสโมสรของสมาคมชมรมต่างๆเช่นสโมสรในสนามกอล์ฟชมรมกีฬาต่างๆเรียกว่า Club Spa อยู่บนเรือสำราญเรียก Cruise Ship Spa อยู่ในส่วนเวชศาสตร์ฟื้นฟูของสถานพยาบาลเรียก Medical Spa เป็นต้น

การแบ่งประเภทของธุรกิจสปา

การแบ่งธุรกิจสปาตามหลักการขององค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association –ISPA) สามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท (อารยา เอี่ยมชื่น , 2544 : 348-349)

1. โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท สปา (Hotel & Resort Spa) เป็นสถานบริการสปาที่อยู่ในโรงแรมหรือรีสอร์ท เพื่อรับรอง ผู้มาพักแรมที่ต้องการใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลายนอกเหนือจากใช้บริการ

2. เดชทิเนชั่น สปา (Destination Spa) เป็นสปาที่ตั้งแยกออกมาต่างหากอย่างเด่นชัด เพื่อให้บริการดูแลสุขภาพด้วยบริการสปาเป็นการเฉพาะอย่างครบวงจร ผู้มาใช้บริการไม่ใช่เข้ามาพักแต่อย่างเดียว แต่จะต้องพักและเข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมที่เตรียมไว้ให้เลือกมากมาย เช่น โปรแกรมพักผ่อนคลายเครียด โปรแกรมทำสมาธิและดูแลสุขภาพ เป็นต้น

3. เมดดิเคล สปา (Medical Spa) เป็นสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือแพทย์บางอย่างภายใต้การดูแลของบุคลากรแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ บริการสปานี้มักอยู่ตามโรงพยาบาลหรือคลินิก

4. เดย์ สปา (Day Spa) เป็นสปาที่ใช้เวลาในการทำให้เสร็จสิ้นระหว่างวัน อาจเพียงแค่ 30 นาที หรือ 1 ชั่วโมง จึงไม่จำเป็นต้องมีห้องพักไว้บริการ สถานที่ตั้งของสปาประเภทนี้จึงมักอยู่ในเมืองใหญ่ๆ หรือย่านธุรกิจสำคัญที่ผู้มาใช้บริการสปาสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

5. มิเนอรอล สปริง สปา (Mineral Spring Spa) เป็นการให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

6. คลับ สปา (Club Spa) เป็นสปาที่มีผสานกับฟิตเนสหรือการออกกำลังกายเพื่อไว้บริการสมาชิกสโมสร

7. ครูสชิป สปา (Cruise Ship Spa) เป็นการให้บริการสปาบนเรือสำราญ ผสานกับการออกกำลังกาย การจัดเตรียมอาหารที่ส่งเสริมเพื่อให้มีความสุขสบาย ผ่อนคลายและปลอดโปร่งระหว่างเดินทาง

การแบ่งธุรกิจสปาตามรูปลักษณ์ของธุรกิจสามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

1. สปาแบบตะวันตก (Western Spa) ที่ต้องใช้เครื่องไม้เครื่องมือที่มีราคาแพงและมักจะนำเข้าผู้ให้บริการต้องเรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือให้ถูกต้องและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

2. สปาแบบประยุกต์คือผสมผสานระหว่างสปาแบบตะวันตกคือการประยุกต์ใช้เครื่องมือเข้ากับภูมิปัญญาของไทยและเรียกเป็นคำเฉพาะว่าไทยสปา

3. สปาแบบไทยแท้เป็นของสปาแบบไทยที่เชื่อมโยงมาจากภูมิปัญญาชุมชนอบรรยากาศให้เป็นบ้านเป็นสวนเรียกเสียใหม่ว่าไทยสบาย

และหากแบ่งตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สปาทั่วไป (Day Spa)

2. สปาที่ให้บริการในโรงแรมหรือรีสอร์ท (Hotel and Resort Spa)

3. สปาที่เป็นบริการเฉพาะ (Destination Spa)

4. สปาทางการแพทย์ (Medical Spa)

องค์ประกอบสำคัญของสปาที่สำคัญ 5 ส่วนคือ

1. รูปธุรกิจสปามักเน้นความสดชื่นจากธรรมชาติเช่นบ่อน้ำพุร้อนมุมสงบของทะเลป่าเขาหรือการตกแต่งสถานบริการด้วยสีสันของธรรมชาติ

2. รสการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อการลดมลพิษในร่างกายมีการนำอาหารและเครื่องดื่มที่มาจากธรรมชาติใช้ศาสตร์ว่าด้วยการโภชนาการเพื่อให้คำแนะนำเรื่องอาหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านสุขภาพเช่นมีโรคประจำตัวที่ต้องรักษาพักฟื้นระยะยาว

3. กลิ่นหอมใช้หลักของสุคนธบำบัด (Aromatherapy) ในการบำบัดเพื่อสร้างความกลมกลืนระหว่างร่างกายจิตใจและจิตวิญญาณที่จะกระตุ้นให้คนแสดงความรู้สึกรักและสงบ ขช่วยบรรเทาอาการไม่สบายต่างๆด้วยกลิ่นหอมของดอกไม้ (flower essence)

4. เสียงวัฒนธรรมโบราณเชื่อว่าเสียงมีพลังบำบัดโรคนำเสียงมาใช้ในการรักษาโรคมีการนำอุปกรณ์คลื่นเสียง (อุลตราซาวน์) มาใช้ในแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลแผนปัจจุบันสมัยใหม่มากมายเปิดโอกาสแก่ผู้คนให้หลบหลีกจากเสียงรบกวนมาเสาะแสวงหาความสงบในสปาเพื่อผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

5. สัมผัสการนวด (massage) เป็นวิธีบำบัดโดยใช้สัมผัสให้ความใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวมคือทั้งร่างกายจิตใจและอารมณ์เป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่างๆเสริมพลังกายพลังใจช่วยปรับปรุงระบบไหลเวียนโลหิตกล้ามเนื้อระบบประสาทช่วยร่างกายสลอาหารกำจัดของเสียบรรเทาอาการปวดหลังปวดคอผ่อนคลายอาการเกร็งของกล้ามเนื้อในนักกีฬานักเต้นรำหรือในผู้ที่ทำงานหนัก

ปัญหา/อุปสรรคของธุรกิจนวดแผนไทยและธุรกิจสปา

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของธุรกิจนวดแผนไทยและธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมปรากฏดังนี้สภาพปัญหาโดยรวมมีธุรกิจบริการนวดแผนไทยและธุรกิจสปาเปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากมีปัญหาหลากหลายได้แก่คุณภาพของการให้บริการมาตรฐานการนวดการออกใบอนุญาตต่างๆปัญหาการตรวจสอบควบคุมคุณภาพมาตรฐานของหลักสูตรวิชาการนวดแผนไทยการถ่ายทอดวิชาการนวดแผนไทยผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยไม่มีการรวมกลุ่มกันอย่างเป็นทางการและไม่มีหน่วยงานใดเป็นแกนให้เกิดการรวมกลุ่มกันซึ่งมีผลต่อการพัฒนาวิชาชีพและการแก้ปัญหาต่างๆเช่นการขาดพลังในการแก้ไขภาพพจน์ในทางลบของอาชีพหมอนวดจากปัญหาบริการทางเพศแอบแฝงขาดแนวร่วมในการกำหนดมาตรฐานเรื่องราคามีการตัดราคากันเองทำให้อัตราค่าบริการต่ำ

ด้านภาษาเพื่อการสื่อสารพนักงานในสถานบริการนวดแผนไทยที่มีปัญหาเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติต้องการให้รัฐสนับสนุนในเรื่องการจัดฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศในการให้บริการและประชาสัมพันธ์ผ่านปากลูกค้าซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยประชาสัมพันธ์บริการนวดไทยให้กว้างขวางต่อไป

ด้านการวางตำแหน่งทางธุรกิจผู้ประกอบการประสงค์จะวางตำแหน่งให้แตกต่างจากสถานบริการอาบอบนวดอย่างชัดเจนโดยให้ความสำคัญต่อการบริหารเรื่องสถานที่บริการการตั้งราคาการส่งเสริมการขายให้มีความกลมกลืนเป็นสำคัญและเน้นความเป็นต้นแบบและมูลค่าสูง(สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย, 2550 : ออนไลน์) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นพบว่าส่วนหนึ่งมาจากการขาดการรวมตัวกันเพื่อเสริมสร้างพลังความเข้มแข็งให้กับกลุ่มธุรกิจสปา

การแพทย์แผนไทยและการรักษาแบบภูมิปัญญาไทย

การแพทย์แผนไทย: สถาบันการแพทย์แผนไทยได้ให้ความหมายของการแพทย์แผนไทยไว้ว่า " การแพทย์แผนไทย " หมายถึงปรัชญาองค์ความรู้และวิถีการปฏิบัติเพื่อการดูแลสุขภาพและการบำบัดรักษาโรคความเจ็บป่วยของประชาชนไทยแบบดั้งเดิมสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมแบบไทยและวิถีชีวิตแบบไทยวิธีปฏิบัติของการแพทย์แผนไทยประกอบด้วยการใช้สมุนไพรด้วยการต้ม การอบการประคบการปั้นลูกกลอนเป็นต้น หัตถ์บำบัดการรักษากระดูกแบบดั้งเดิมการใช้พุทธศาสนาหรือพิธีกรรมเพื่อดูแลรักษาสุขภาพจิตการคลอดการดูแลสุขภาพแบบไทยเดิมและธรรมชาบำบัดซึ่งได้จากการสะสมและถ่ายทอดประสบการณ์อย่างเป็นระบบโดยการบอกเล่าการสังเกตการบันทึกและการศึกษาผ่านสถาบันการศึกษาด้านแพทย์แผนไทย (สถาบันการแพทย์แผนไทย, 2552)

การนวดแผนไทย (Thai massage) หมายถึงศาสตร์การนวดที่มีพื้นฐานมาจากภูมิปัญญาไทย โดยที่ผู้นวดหรือหมอนวดได้รับถ่ายทอดมาจากโรงเรียนที่สอนนวดไทยและ ใบประกาศรับรองคุณวุฒิจากสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขซึ่งการนวดแผนไทยแบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่การนวดแบบเชลยศักดิ์ (Thai traditional massage) และการนวดแบบราชสำนัก (Royal Thai massage)

อัตลักษณ์สปาไทย (Thai spa identity) หมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของสปาไทยที่มีความโดดเด่นทางเสน่ห์แห่งธรรมชาติบำบัดแบบองค์รวมด้วยภูมิปัญญาไทยและวัฒนธรรมการให้บริการแบบไทยอันอ่อนโยนซึ่งเป็นความแตกต่างที่บอกได้ว่าเป็นสปาที่มาจากประเทศไทยสถาบันการแพทย์แผนไทยได้แบ่งประเภทของการนวดแผนไทยเป็น 2 ประเภทคือ

การนวดแบบเชลยศักดิ์ (Thai traditional massage) คำว่าเชลยศักดิ์หมายถึงอิสรภาพอิสรเสรี การนวดแบบเชลยศักดิ์จึงหมายถึงการนวดแบบสามัญชนตัวหมอนวดไม่มียศตำแหน่งอะไรมีรูปแบบการนวดตามวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งเหมาะกับชาวบ้านที่จะนวดกันเองโดยใช้สองมือและส่วนอื่นๆของร่างกายร่วมด้วยเช่นเท้าศอกการลงเข่าเป็นต้นเป็นท่านวดที่มีความเป็นอิสระการนวดชนิดนี้ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน (เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ และคนอื่นๆ, 2550 : 7)

ในสมัยก่อนการถ่ายทอดวิชาการนวดแผนไทยยังไม่มีการสอนอย่างถูกระเบียบแบบแผนเป็นการถ่ายทอดตามสายบรรพบุรุษหรือตระกูลเดียวกันผู้เป็นอาจารย์จะเป็นผู้พิจารณาว่ามีความเหมาะสมที่จะถ่ายทอดวิชาความรู้ให้หรืออาจเป็นผู้ที่คุ้นเคยและอยากรู้วิชามาฝากตัวเป็นศิษย์โดยจะมีพิธีไหว้ครูมอบตัวศิษย์ครอบครูและครอบวิชาหมอนวดให้วิธีการสอนเป็นแบบวิธีตัวต่อตัวเริ่มจากการฝึกกำลังนิ้วตั้งแต่บีบเทียนขี้ผึ้งจนกำลังนิ้วและมือแข็งแรงมากขึ้นจากนั้นจะสอนเรื่องแนวเส้นทฤษฎีโรคและการนวดพื้นฐานจุดนวดโดยการฝึกปฏิบัติหัดนวดครูและติดตามครูใช้ความอุตสาหในการฝึกปรือจึงจะสามารถรับวิชานวดไทยได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

การนวดแบบราชสำนัก (Royal Thai Massage) หมายถึงหมอนวดราชสำนักหรือหมอหลวงคือหมอที่ถวายการรักษาในรั้วในวังแก่พระมหากษัตริย์หรือเจ้านายชั้นสูงฉะนั้นจึงใช้เวลาในการนวดที่สั้นแต่มีประสิทธิภาพสูงและท่าทางการนวดที่สุภาพเรียบร้อยและต้องมีการฝึกปรือฝีมือให้คล่องมีเทคนิคการนวดที่เรียกว่า “หน่วงเน้นนิ่ง” ในหลักสูตรการนวดราชสำนักนั้นได้บรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนเรื่อง “ การรักษาโรค ” เพิ่มเพื่อให้หมอนวดมีความชำนาญและเป็นการต่อยอดจากการเรียนพื้นฐานการนวด (เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญ และคนอื่นๆ, 2550 : 4)

คุณภาพมาตรฐานของสปาในประเทศไทย

กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำมาตรฐานสปาไทยเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ในคุณภาพของสปาไทยที่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขภาพต่อผู้มารับบริการ โดยได้กำหนดมาตรฐานดูแลคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคถึง 5 ด้านด้วยกันเกณฑ์มาตรฐานที่มีสำหรับตลาดสปาของไทยนั้นรวมไปถึงประเภทสปาสถานที่ตั้งโครงสร้างพื้นฐานเมนูการจ้างงานจำนวนผู้มาใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าช่วงรายได้และแนวโน้มอุตสาหกรรมเกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรมช่วยให้ผู้ประกอบการสปาสามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมเพื่อให้ธุรกิจของตนมีความสามารถในการแข่งขันหรือคงความสามารถในการแข่งขันในบริการต่างๆ ที่นำเสนอขณะเดียวกับมีความสามารถในการทำกำไรสูงสุด (กนกภรณ์ บุญมาพิชัยกรณ์, 2552) โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานด้านต่างๆดังนี้

1. มาตรฐานด้านสถานที่ต้องตั้งอยู่ในทำเลสะดวกปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหากอยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องมีการแบ่งสัดส่วนชัดเจนพื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยการจัดที่ให้บริการเฉพาะบุคคลต้องไม่มิดชิดหรือลับจนเกินไปพื้นที่ที่มีการใช้น้ำพื้นต้องทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่ายและไม่ลื่นมีการระบายอากาศเพียงพอมีการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาลมีห้องอาบน้ำห้องส้วมอ่างล้างมือห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูกสุขลักษณะแยกส่วน ชาย-หญิงการตกแต่งสถานที่ไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสียต่อศีลธรรมหรือขัดต่อวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามคณะกรรมผู้ตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนดสามารถควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการ โดยใกล้ชิดและไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้วมีการจัดทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงานมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

2. มาตรฐานด้านผู้ให้บริการผู้ให้บริการสปาต้องได้รับการอบรมตามหลักสูตรจากสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการรับรองหรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการสปาเพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์และประเมินมาตรฐานโดยคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

3. มาตรฐานด้านการบริการผู้ประกอบการจ้องจัดให้มีผู้ให้บริการประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพการใช้น้ำเพื่อสุขภาพและบริการอีก 3 รายการเป็นอย่างน้อยมีป้ายบอกเวลาเปิดให้บริการ 08.00 น. และปิดให้บริการในเวลา 22.00 น. มีการแสดงประวัติผู้ให้บริการทะเบียนประวัติผู้รับบริการไม่มีเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือของมึนเมาไว้ให้บริการในสถานประกอบการและเป็นเขตปลอดบุหรี่ไม่มีการโฆษณาอวดอ้างเกินความเป็นจริงมีการแสดงรายการบริการและค่าบริการไว้ในที่เปิดเผยหรือตรวจสอบได้ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุมสุภาพสะอาดเรียบร้อยสะดวกต่อการปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อ

4. มาตรฐานด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการต้องมีชุดปฐมพยาบาลพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลามีป้ายแสดงข้อความให้ผู้ใช้บริการระวังในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายมีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดีตรวจตราและดูแลสม่ำเสมอมีนาฬิกาจับเวลาอ่านง่ายและชัดเจนในบริเวณที่มีการอบความร้อนอบไอน้ำและอ่างน้ำวนมีระบบฉุกเฉินที่ทำงานอัตโนมัติเข้าถึงง่ายและสะดวกมีระบบคัดกรองความเสี่ยงต่อการใช้บริการในบางแผนก เช่นสตรีมีครรภ์ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีการควบคุมคุณภาพน้ำผ้าอุปกรณ์และเครื่องมือเมื่อใช้แล้วต้องซักล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะก่อนนำมาใช้ครั้งต่อไปหรือผ่านกรรมวิธีฆ่าเชื้อ ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ป้องกันในขณะให้บริการที่อาจหายใจรดใบหน้าผู้รับบริการมีการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสมและมีระบบป้องกันอัคคีภัย (กนกภรณ์ บุญมาพิชัยกรณ์, 2552)

จรัสศรี สุวรรณทรรภ (2550 : 1) ประธานกรรมการอนุกรรมการฝ่ายจัดรายการ สมาคมสปาไทย ซึ่งเป็นบริษัทตัวแทนนำเข้าผลิตภัณฑ์คุณภาพสำหรับสปาชั้นนำและที่ปรึกษาการจัดตั้งสปา และฝึกอบรมนักบำบัด (Therapist) ได้กล่าวอธิบายถึงความหมายของสปาว่า “สปาที่แท้จริงคือ การบำบัดร่างกายและจิตใจด้วยวิธีธรรมชาติ เป็นการนำคุณประโยชน์ของธรรมชาติมาช่วยในการเยียวยาไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้น้ำบำบัด การใช้บรรยากาศ แสง และเสียง ซึ่งก็เป็นธรรมชาติที่อยู่รายรอบตัวเราทั้งสิ้น”

ธนพล ทองประเสริฐ (2546. ออนไลน์) ได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของสปา ดังนี้ “จริง ๆ สปาก็คือ สถานที่ฟื้นฟูสุขภาพรูปแบบหนึ่ง ที่รวมเอาการแพทย์ทางเลือกแขนงต่าง ๆ เข้าไปด้วย โดยมีจุดประสงค์สามอย่างเดียวกัน คือ ผ่อนคลายจากความตึงเครียด (Relaxation) บำบัดโรคภัยไข้เจ็บ (Healthy) และเพิ่มความสวยงาม (Beauty)”

โรงแรมศรีธารา (ออนไลน์. 2552) ได้กล่าวว่า สปา คือศาสตร์แห่งการสัมผัส บำบัดด้วยธรรมชาติ นวดเท้า สปาเท้า นวดกดจุดฝ่าเท้า นวดแผนไทย (ศีรษะ, คอ, บ่า, ไหล่) นวดคลายเครียด นวดน้ำมันหอมระเหย อโรม่า นวดน้ำมัน นวดบำรุงผิวหน้า ขัดผิวกาย พอกบำรุงผิว แช่น้ำแร่น้ำนม นวดประคบสมุนไพร

ตามความหมายใน Oxford Dictionary (อ้างถึงใน ชนินทร์ ลีวานันท์, 2551: 98) ให้ความหมายคำว่า “ สปา ” ว่า เป็นสถานที่ที่ซึ่งมีน้ำแร่ธรรมชาติสามารถบำบัดโรคได้ (a place where there is curative mineral spring)

องค์การสปาแห่งประเทศ (International Spa Association , 2552 : ออนไลน์) ให้คำจำกัดความของคำว่า สปา ไว้ดังนี้ สปา คือ สถานที่ที่ทำให้สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการบริการที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมฟื้นฟูทางด้านจิตใจ ร่างกาย และจิตวิญญาณ (Spas are place devote to

overall well-being through a variety of professional services that encourage the renewal of mind, body and spirit)

ไพบูลย์ ปิลันธน์โอวาท (2546) ได้กล่าวถึงสปาไว้ว่าสปามีรากแห่งความคิดมาจากการบำบัดโดยธรรมชาติที่อาศัยแหล่งน้ำเพื่อการบำบัดร่างกายที่ขาดความสมดุลโดยเฉพาะช่วยให้การไหลเวียนของเลือดดีขึ้นยิ่งถ้าเป็นน้ำแร่ธรรมชาติก็จะสามารถรักษาโรคผิวหนังอาการปวดจากไขข้ออักเสบและทำให้ผิวพรรณดีขึ้นแต่การบำบัดโดยธรรมชาติยังมีมากกว่านั้นอโรมา (Aromatherapy) เป็นอีกหนึ่งศาสตร์ของการบำบัดโดยการใช้กลิ่นหอมซึ่งถูกนำมาใช้อย่างประสิทธิภาพทั้งทางด้านกายภาพบำบัดจิตบำบัดเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างร่างกายจิตใจและจิตวิญญาณซึ่งมุ่งเน้นการบำบัดโดยองค์รวมที่เรียกว่าฮอลิสติกทรีทเมนท์ (Holistic Treatment)

กองประกอบโรคศิลปะกระทรวงสาธารณสุข (อ้างใน วันเฉลิม จันทรากุล, 2546) ให้ความหมายของสปาว่าคือสถานบริการเพื่อสุขภาพหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์แห่งการนวดเพื่อสุขภาพการปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลักเพื่อปรับความสมดุลของร่างกายจิตใจโดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการรวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้านการออกกำลังกายโภชนาการการปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากลและการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือกทั้งนี้ให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

ศักดิ์ บวร (2538) ให้ความหมายว่าสปาคือการรักษาและฟื้นฟูสภาพร่างกายและใจด้วยวิธีบำบัดด้วยน้ำซึ่งจัดว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงช่วยสร้างสรรค์สุขภาพกายและสุขภาพจิตน้ำเพียงช่วยให้มีสุขภาพดีขึ้นทำให้รู้สึกกระชุ่มกระชวยมีชีวิตชีวาบรรเทาความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจเป็นวิธีการเลือกปรนนิบัติตัวเองตั้งแต่เส้นผมจรดปลายเท้าเพื่อปรับผิวพรรณทั่วร่างกายเน้นในส่วนสุขภาพผิวพรรณใบหน้าร่างกายและเท้าให้เนียนนุ่มและสุขภาพจิตสดชื่นแจ่มใสเป็นความสวยงามจากภายในสู่ภายนอกโดยยึดหลักสมดุลธรรมชาติเป็นพลังสำคัญเพื่อหนทางสู่สุขภาพที่ดีนอกจากสารต่างๆที่มีอยู่ยังรวมไปถึงสารอาหารที่ทรงคุณประโยชน์การออกกำลังกายที่ถูกต้องและเพียงพอการขจัดสารพิษออกจากร่างกายการพักผ่อนการนวดเพื่อคลายความเครียด

ประธาน ประเสริฐวิทยาการ (2546) ได้กล่าวว่าสปาคือการนำประโยชน์จากธรรมชาติมาใช้ในการบำบัดบรรเทาอาการเครียดทางกายและใจอย่างเช่นการอาบน้ำเป็นกิจกรรมที่มนุษย์รู้สึกสบายผ่อนคลายและมีความสุขโดยเฉพาะประเทศในยุโรปซึ่งมีอากาศหนาวเย็นการได้อาบน้ำแร่ร้อนๆ ที่พวยพุ่งออกมาเป็นน้ำพุที่เรียกว่า SPA ซึ่งประกอบด้วยแร่ธาตุบางอย่างที่เป็นประโยชน์ผสานกับการบำบัดด้วยการนวดตัวด้วยน้ำมันหอมระเหยหรือวิธีการบำบัดอื่นๆที่มีส่วนประกอบจากสมุนไพรหรือธรรมชาติบำบัดร่วมไปกับการใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนที่เป็นน้ำแร่รวมเรียกว่าบริการแบบ “ สปา ”

สุวิชญ์ ปรัชญาปารมีตา (2541) ให้ความหมายว่าสปาคือรูปแบบหนึ่งของการแพทย์ทางเลือกซึ่งแบ่งออกเป็น

1. Spa Resort หมายถึง สถานที่พักแรมที่มีบริการสปาให้ใช้บริการเพื่อการพักผ่อนและคลายเครียดระหว่างมาพักแรม

2. Day Spa หมายถึง สถานที่ให้บริการสปาโดยเฉพาะที่ไม่รวมสถานที่พักแรม

3. Medical Spa หมายถึง การบำบัดทางการแพทย์ที่ใช้การบำบัดโดยการใช้บริการสปา

โดยสรุปความหมายของสปา หมายถึง วิธีบำบัด รักษาดูแลร่างกายรูปแบบหนึ่ง เป็นการนำประโยชน์จากธรรมชาติมาใช้ในการบำบัดบรรเทาอาการเครียดทางกายและใจ ซึ่งจะประกอบไปด้วยศาสตร์แห่งการบำบัดต่าง ๆ แต่ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของสปา คือการรักษาและดูแลสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นถึง เรื่องประสิทธิภาพในการทำงานจากการรวบรวมของผู้วิจัยมีดังนี้

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความ ตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and AgreedGoals) คือทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกันสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้ยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยสมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรงหันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือสมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความจริงใจต่อกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานพร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือสมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงานพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุนช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กันรวมทั้

การสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานมีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือการทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆโดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีมให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือการทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือการติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรงสมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

Dalton et al. (2000 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2543) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างทีมที่มีประสิทธิผล(Characteristics of Effective Team) ว่าปัจจัยที่สำคัญคือผู้นำทีมจะต้องมีความรับผิดชอบและมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มอบหมายงานให้ถูกคนหรือจัดคนให้เหมาะสมกับงาน
2. ทำให้ความคาดหวังชัดเจน
3. กระตุ้นผู้ร่วมทีมโดยผลักดันมอบหมายสอนช่วยเหลือและตอบคำถาม
4. มองให้เห็นภาพใหม่หรือมีวิสัยทัศน์ที่ใหม่และชัดเจน
5. มีการวางแผนที่ดี
6. นำพนักงานใหม่เข้าไปในทีมเพื่อทำให้เกิดวิธีการหรือภาพใหม่ๆที่สดชื่น
7. ให้การกระตุ้นจูงใจและมุ่งมั่น
8. ให้รางวัลสำหรับผลการปฏิบัติงานให้แรงเสริมทางบวกและเห็นคุณค่าของการให้การสนับสนุน
9. เคลื่อนย้ายอุปสรรคที่ทำให้ทีมไม่บรรลุเป้าหมาย

10. มุ่งมั่นกับสิ่งซึ่งเป็นวิถีทางที่จะนำทีมไปสู่ความก้าวหน้า

นอกจากตัวผู้นำทีมแล้วสมาชิกในทีมที่ดียังควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. คิดถึงคำว่า "เราหรือพวกเรา" แทนที่จะเป็น "ฉัน"
2. ยืดหยุ่น
3. พอใจที่จะแบ่งปันข้อมูลความคิดและการยอดรับเห็นคุณค่า
4. ประสบความสำเร็จร่วมกับคนอื่น
5. แสดงความสนใจและความกระตือรือร้น
6. รักษาความจงรักภักดีต่อเป้าหมายของทีมและสมาชิกในทีม

นอกจากนี้สมาชิกในทีมที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีทักษะมนุษย์สัมพันธ์ดังต่อไปนี้

1. รู้บทบาทของตนเองและเป้าหมายของกลุ่ม
2. พอใจที่จะเป็นสมาชิกทีม
3. ทำงานร่วมกันและประสานกับสมาชิกในทีม
4. สนับสนุนสมาชิกในทีมโดยการกระตุ้นและสนับสนุน
5. แบ่งปันยกย่องชมเชย
6. เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นยอมรับและเปลี่ยนให้เป็นประสบการณ์ทางบวก

ดังนั้นการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผลจึงจำต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานของสองฝ่ายคือผู้นำทีมที่ต้องมีภาวะผู้นำที่ดีและสมาชิกในทีมที่จะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญเช่นทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์และความรับผิดชอบเป็นต้น

กิบสัน และคณะ (Gibson and Other 1988:37, อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ 2545:6-8) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า โดยทั่วๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of output to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

จอหน์ ดี มิลเล็ท (Millet 1954:4 , อ้างถึงใน ธานินทร์ สุทธิกุญชร 25 :8) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543 : 4) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด ทันเวลา คุ้มค่าตอบแทน เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ณัฐธัญ ถนัดรบ (2545 : 13,16) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์การ

นภดล บันเทิงธุรกิจ (2549 : 20-21) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การของบริษัทคอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) มีจำนวน 9 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปริมาณ พิจารณาจาก ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และมาตรฐานของงาน
2. ด้านคุณภาพของงาน พิจารณาจาก ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของงาน
3. ด้านการตรงต่อเวลา พิจารณาจาก ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ทันเวลา หรือตรงตามเวลาที่กำหนดของพนักงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ พิจารณาจาก ความเต็มใจ และการยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน

5. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน

6. ด้านความอุตสาหะ พิจารณาจาก ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และปัญหาของพนักงาน

7. ด้านการรักษาวินัย พิจารณาจาก การปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผน และการเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่างๆ ของทางบริษัท ของพนักงาน

8. ด้านความประหยัด หรือคุ้มค่า พิจารณาจาก ความสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้คุ้มค่า และประหยัดค่าใช้จ่าย

9. ด้านผลสำเร็จของงาน พิจารณาจาก ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

สรุปคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงาน ด้วยความรู้ ความเข้าใจ และใช้ประสบการณ์ที่มี เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ คุ้มค่ากับค่าตอบแทน และเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Simon 1960: 180-181, อ้างถึงใน ธานินทร์ สิทธิกุญชร 2543: 8-9) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการร่วมด้วย โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

องค์การภาคเอกชน : $E = (O - I)$

องค์การภาครัฐ: $E = (O - I) + S$

E = Efficiency ประสิทธิภาพในการทำงาน

O = Output ผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรการบริหารทั่วไป

S = Satisfaction ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Blackwell Encyclopedic Dictionary of Operations Management (Slack 2005, อ้างถึงใน ลัดดา พัชรวิภาส (2550 : 43) ให้ความว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง พนักงานมีผลการทำงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมาย หรือกำหนดเอาไว้ ซึ่งการประเมิน หรือวัดผลงานควรเป็นไปตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ดัชนีวัด เช่น ความพยายามในการทำงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และสม่ำเสมอของงาน หรือทักษะความสามารถในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2547 : 7-8 อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำหับการเประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ขององค์การนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย ตามแนวคิดของ Harring Emerson ซึ่งเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับ หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้วยการนำเอาวิธีการจัดการงาวิทยาศาสตร์ไปใช้ ดังปรากฏในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency โดยสรุปดังนี้

1.1 ทำความเข้าใจเพื่อลดความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน และกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง

1.2 ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ด้วยการพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่าง โดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากเท่าที่จะทำได้ให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้องรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

1.3 บริหารจัดการงานด้วยความยุติธรรม

1.4 การดำเนินงานต้องมีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทันเหตุการณ์

1.5 วางแผนการดำเนินงานสำหรับแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน

1.6 ส่งมอบงานได้เสร็จตรงเวลา

1.7 ผลงานได้มาตรฐาน

1.8 ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน Best Practice

1.9 สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร

1.10 ให้รางวัลอย่างประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น

2. ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้นมองจากแง่มุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน และผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น (ประภัสสร ศรีไสยา, 2550: 42) [illegible] (Input) [illegible] (Output) ที่ได้รับออกมา ประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

2.1 คุณ[illegible] (Quality)

2.2 ปริมาณ (Quantity)

2.3 เวลา (Time)

2.4 วิธีการ (Management)

2.5 ค่าใช้จ่าย (Money)

[illegible] (Peterson and Plowman 1989: 325 [illegible] (2547: 11) [illegible] Harring Emerson ซึ่งสรุปได้ 4 ข้อ คือ

1. [illegible] (Quality) [illegible]

2. [illegible] (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. [illegible] (Time) [illegible]เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ [illegible]

4. [illegible] (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้กำไรมากที่สุด

[illegible](2541: 30) [illegible] Harring Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency [illegible]12 ประการ ดังนี้

1. [illegible]

2. [illegible]

3. [illegible]

4. [illegible]

5. [illegible]

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ [illegible]

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง

8. [illegible]

9. [illegible]

10. [illegible]

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแต่งานที่ดี

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของงานประกอบด้วยปัจจัยหลักๆ 5 ข้อ คือ

1. [illegible] (Quality)
2. [illegible] (Quantity)
3. เวลาที่ใช้ในการดำเนิ[illegible] (Time)
4. [illegible] (Management)
5. [illegible] (Money)

[illegible]

[illegible] (2550: 44-47) [illegible] ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่สำคัญการะบวนการหนึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชา หรือ[illegible] การบริหารคน และกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีที่หน่ [illegible]ขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่กระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้น นอกจากจะได้รับผลงานเพิ่มขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้เกิดการพั[illegible] บุคคลเพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานที่องค์การต้องการ

[illegible]เฉลี่ยต่ำกว่า [illegible]ยวกันคะแนนที่หัวหน้าประเมินจะมีความแปรปรวนน้อยกว่าคะแนนที่ได้จาการประเมินโดยตนเอง นอกจากนั้น การวักประสิทธิภาพการทำงานหัวหน้านั้นจะมีอิทธิพลขององค์ประกอบบางตัวที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ ทำ [illegible] (Halo Error) [illegible]ภาพโดยตนเอง ซึ่งสาเหตุมาจากหัวหน้านั้นจะวัดประสิทธิภาพโดยมองภาพรวมทั้งหมดของผลการ[illegible]มากกว่าที่พนักงาน [illegible]

การวัดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้น สิ่งที่ผู้ประเมินต้องพิจารณา ได้แก่ ความพยายาม และคุณสมบัติบางประการของพนักงานรวมไปถึงผลสำเร็จ ที่ประกฏ

ชัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน แนวคิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้อ[illegible]พิจารณา คือ การที่จะบอกว่า ผลสำเร็จที่ประ[illegible]นั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายาม (Effort) [illegible]ไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ชัดเจน Accomplishment) [illegible] (Performance) ดังนั้นในการประเมินผลการ[illegible]นั้น ผู้ป[illegible]และผลสำเร็จที่ป[illegible]ชัดเป็นสำคัญ โดยมาตรฐานของงานที่เป็นเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น

[illegible]

[illegible](2553 : 53) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน แนวทางในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานมีหลายแนวทาง เช่น ใช้ตัวแเกี่ยวกับปริมาณผลผลิต แรงจูงใจ ความพอใจในงาน ขวัญกำลังใจ ความสามัคคี ความยืดหยุ่น การ[illegible]ภาพขององค์การ ซึ่งไม่สามารถใช้ได้กับทุกองค์การ [illegible]

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]

[illegible] (2550 : 45) [illegible]

1. [illegible]

2. [illegible]งานเพื่อให้ทำงานได้บรรลุตามเป้า[illegible]ทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ

3. [illegible]ส่วนที่เห็นว่าเป็นข้อบกพร่องด้วยการจัดกา[illegible]

4. โอกาสในการให้คำแนะนำแก่พนักงานเพื่อการพัฒนาสายอาชีพ

5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง และการทดแทนตำแหน่งพนักงาน

[illegible]

[illegible]: [illegible]การประเมินผลงานกับปัจจัยเพื่อการผลิตในเชิง[illegible] ซ้ำชั้น การออกกลางคัน การใช้ทัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพ จึงเป็นการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยตัวป้อนในการผลิตทั้งหมด ต่อผลผลิตที่รับทั้งหมด ซึ่งมีกระบวนการผลิต[illegible]ผลิตกับผลประโยชน์ ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การ

วิธีการวัดประสิทธิภาพ มี 2 วิธี ได้แก่

1. [illegible]การวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต ซึ่งแสดงถึงความคุ้มค่ของการลงทุน ดังนั้นประสิทธิภาพ เท่ากับอัตราส่วนระหว่างผลผลิต กับ [illegible]([illegible]/ [illegible]) หรือบางครั้งอาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน[illegible]

2. วัดจากแรงงาน ในกรณีนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ซึ่งแสดง[illegible]ยแรงงานที่ใช้ ได้แก่ จำนวนผู้ปฏิบัติงาน หรือเวลาที่ใช้ผลิต ดังนั้น[illegible] หรือเวลาที่ใช้ ([illegible]/ [illegible] หรือเวลาที่ใช้)

[illegible]

[illegible]รูปแบบที่มีการศึกษา ค้นคว้า บางแนวคิดก็พยายามมุ่งที่จะวัดประสิทธิผล โดยอาศัยตัวแปรเดี่ยว โดยใช้ความสามารถในการผลิต ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นองค์การทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม บางแนวคิดก็มุ่งใช้ตัวแปรหลายๆ ตัว หรือใช้เกณฑ์หลายๆ เกณฑ์ เพื่อการวัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเลือกใช้เกณฑ์ที่[illegible]

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ งานวิจัยฉบับนี้ต้องการสะท้อนประสิทธิภาพในการทำงานในมิติที่สัมพันธ์กับปัจจัยที่[illegible]และ เสถียรภาพขององค์การ เพื่อทำให้ธุรกิจสปาประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน.

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor Analysis)

□□□

1. ความมุ่งมั่น (Drive)

ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้มนุษย์ มีชีวิตอยู่นั้น มีมากกว่า “ สัญชาติญ[illegible] ” [illegible] ต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติ บวกกับการเรียนรู้, [illegible] ตนเองและสภาพแวดล้อมแล้ว สร้างความต้องการที่จะใช้ชีวิตที่มีอยู่อย่างมีคุณค่ามากขึ้น เกิดการยกระดับจากความต้องการพื้นฐานขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง เรียกว่า “แรงบันดา[illegible]” หรือ ความมุ่งมั่นใฝ่ฝัน ซึ่งจะเป็น “เชื้อเพลิง” ขับเคลื่อนชีวิตต่อไป ในชีวิตจริงแล้วการมุ่งมั่[illegible](Personal Mastery) เป็นหัวใจสำคัญประการแรกที่ทุกคนต้องประพฤติปฏิบัติ เมื่อมีความเพียรอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น ทุกคนควรพึงจดจำไว้เสมอว่า "ไม่มีความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ใดๆ ที่จะได้มา [illegible]"

2. ภูมิปัญญา (Knowledge/Wisdom)

ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการบริหารที่ต้อง [illegible]

Ackoff. (1989) [illegible] 4 [illegible]

2.1 [illegible](Data)

2.2 สารสนเทศ (Information)

2.3 ความรู้ (Knowledge)

2.4 ปัญญา (Wisdom)

2.1 ข้อมูล (Data) [illegible]เกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ [illegible]

2.2 สารสนเทศ (Information) [illegible] ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลง [illegible]การประมวลผล หรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีต่างๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ [illegible] (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อแปรสภาพข้อมูลให้เป็นระบบ และอยู่ในรูปแบบที่ต้องการ.

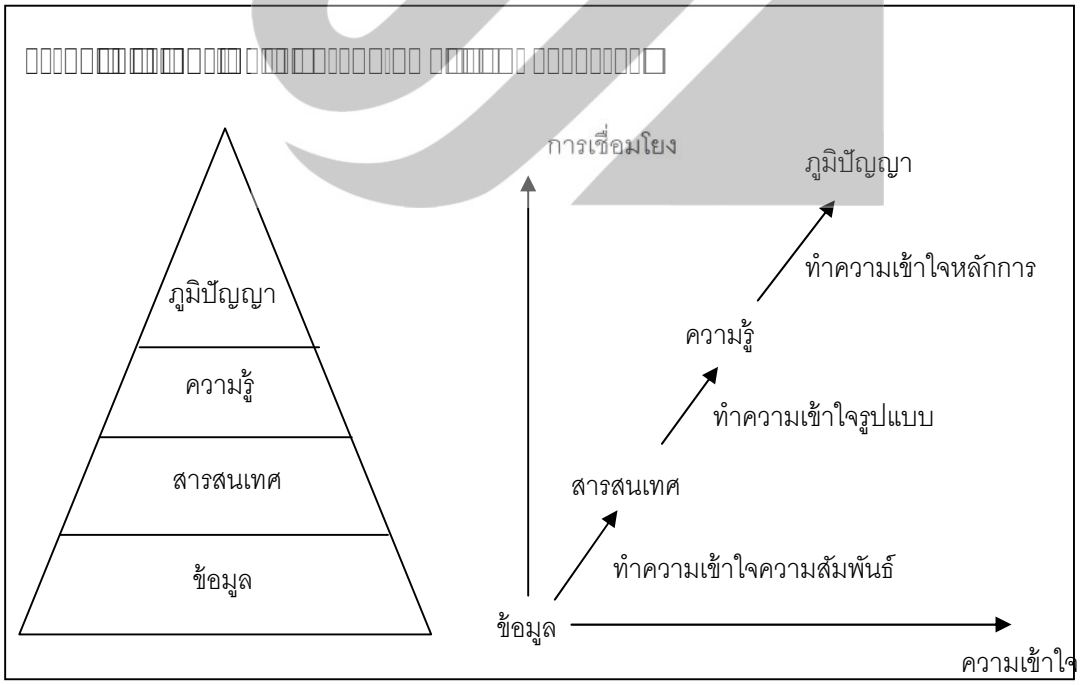
2.3 [illegible](Knowledge) [illegible]2 ประการ คือ ความรู้หมายถึงเนื้อหาข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการและรูปแบบ หรือข้อมูลอื่นๆ ก็จำเป็นเช่น ความรู้ด้านเคมี และด้านคณิตศาสตร์ และอีกความหมายหนึ่ง ความรู้คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้กล่าวอ้างถึงข้อมูล หรือข้อเท็จ งที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ หรือเกิดจ [illegible]ความเชื่อถือ หรือด้วยความศรัทธา

2.4 □□□□ (Wisdom) □□□□□□ความรู้ ความเข้าใจ ที่สามารถประพฤติปฏิบัติได้ □□□□□□

Yamazaki , 2543 [illegible] Nonaka and Takeuchi, 2534 [illegible] ในรูปของปิรามิด ซึ่งให้ความหมายของข้อมูล คือ ข้อเท็จจริง เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่าน กระบวนการแปลความ ส่วนสารสนเทศเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ วิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ โดยเกิดจากความเชื่อ สามัญสำนึกหรือจากประสบการณ์ของผู้ใช้ แต่ ความรู้ คือสารสนเทศที่ผ่ากระบวนการคิด เปรียบเทียบกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์หรือ [illegible]ปัญญา คือ ความรู้ที่ อยู่ภายในตัวของคนเราสามารถแยกแยะออกได้ในการตัดสินใจที่จะเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์กับเรามากที่สุด

Dawen Port (2542) กล่าวว่า ความรู้ คือ ส่วนที่ผสมของประสบการณ์ ข้อมูลใหม่ๆ ได้ [illegible]จริง ที่ก่อร่างและเกิดขึ้นอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งความรู้มันไม่ได้เกิดขึ้นอยู่ ภายในตัวเอกสารหรือเกิดขึ้นเฉพาะในคลังความรู้ขององค์กรเท่านั้น แต่ความรู้นั้นเป็นเพียงความจริงที่เกิดโดย ส่วนตัวของบุคคลที่สั่งสมจากประสบการณ์ต่างๆ ทั้งหลาย ที่รวบรวมเป็นความรู้ที่ใช้เพื่อตัดสินใจในการปฏิบัติจริง ของแต่ละบุคคล

[illegible]



[illegible]**ที่ 2.1** [illegible]

ที่มา : Data information and knowledge 2010

จากภาพ ข้อมูล คือข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ตีความหมาย หรือแปลความใดๆ เมื่อรวบรวมข้อมูลมาได้มาผ่[illegible] ให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้นแล้วจะกลายเป็นสารสนเทศที่สามารถนำไป ใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจในช่วงเวลาที่จำกัดและในขอบข่ายของงาน สูงขึ้นไปจะเป็นความรู้ คือ กระบวนการทำ ความเข้าใจสารสนเทศด้วยการเปรียบเทียบเชื่อม[illegible] นำไปสู่ความรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ โดยสารสนเทศนั้นโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และปัญญา คือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เกิดจากการสั่งสมข้อมูล สารสนเทศ และความรู้จนกลายเป็นทักษะความ [illegible]

3. [illegible] (Lifelong Learning)

หมายถึง การจัดกระบวนการทางการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นก[illegible] (Formal Education) [illegible] (Non - Formal Education) [illegible] (Informal Education) [illegible] ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง (self - directed Learning) [illegible] พัฒนาตนเองและปรับตนเองให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของสังคมการเมืองและเศรษฐกิจของโล[illegible] ทั้งยังสามารถเพิ่มพูนภูมิพลังแห่งปัญญาอยู่ตลอดเวลา อันจะนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจอย่างมากมาย [illegible]

[illegible]ตเป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอม[illegible] ปัจจุบัน แท้จริงแล้วแนวคิดการศึกษาตลอดชีวิตมิใช่เรื่องใหม่แต่มีมานานแล้ว [illegible] (World Conference on Adult Education) ที่จัดโดย unesco ที่กรุงมอน [illegible] ค.ศ.1960 ที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ค.ศ.1972 และที่กรุงไนโรบี ค.ศ.1986 ได้พัฒนาแนวคิดการศึกษาตลอดชีวิต อันมีสาระสำคัญดังนี้

3.1. [illegible] ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และสังคมทุกขณะ เช่น จากการ ทำมาหากิน การเล่น การพักผ่อนการเข้าร่ว[illegible]

3.2. การศึกษาที่แท้จริงไม่ได้จำกัดแต่เพียงในโรงเรียนแต่ครอบคลุมถึงการศึกษานอก[illegible] [illegible]ศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาเกิดได้ตามโอกาส จึงไม่มีวันสิ้นสุด

3.3. การศึกษาตลอดชีวิตเปิดโอกาสให้คนทั่วไปได้รับการศึกษาเพราะสามารถเลือก เรียนตามรูปแบบที่ตนต้องการ ยืดหยุ่นได้ตามโอกาส ทุกคน สามารถเรียนรู้ได้จากทุกแห่งตามโอกาส

จะอำนวย ฉะนั้นมนุษย์จึงมีโอกาสที่จะพัฒนาชีวิตให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยการศึกษาอย่างไม่มีจุดจบไป

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Personal Creativity)

(Mental Ability) ที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลกๆ ใหม่ๆ (New Paradigm) ที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิมๆ สามารถที่จะแสวงหาโอกาส(Opportunity Seeking) เพื่อนำมาบริหารและพัฒนาให้เกิดเป็นคุณค่าแก่ธุรกิจของตน ทั้งในด้านของการปรับปรุงระบบงานทั่วไป ระบบการผลิต ระบบการตลาด และระบบการบริการลูกค้า ตลอดจนระบบการออกแบบแ (Divergent Thinking) หลายๆทาง คิดให้มากที่สุดเท่าที่จะนึกได้ เป็นการมองปัญหาในแนวกว้างเหมือนกับแสงอาทิตย์ที่แผ่รัศมีออกรอบด้าน คนที่มีความคิดสร้างสรรค์นั้นจะเป็นคนที่มีความคิดริเริ่ม (Originality) ความคิดที่แปลกใหม่ต่างจากความคิดธรรมดาของคน ทั่วๆไป มีความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) (Fluency) คือสามารถคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว รวดเร็ว และได้คำตอบมากที่สุดในเวลาที่จำกัด (Elaboration) ารคิดได้ในรายละเอียดเพื่อขยายหรือตกแต่งความคิดหลักให้ได้ความหมายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร (Human Relations & Communications Ability)

ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสาร ให้บริการแก่ลูกค้าและบริหารทีมงานขนาด ให้มีความมุ่งมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจในทิศทาง กลยุทธ์ และ วิธีปฏิบัติ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องกัน โดยพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการที่จะเป็นทั้งเจ้าของกิจการ และผู้จัดการในเวลาเดียวกันนั้น ก็คือ เชาว์อารมณ์ หรือ ความฉลาดรู้ทางอารมณ์ (Emotional Quotient - EQ)

บุคคลต่อสังคมที่จะช่วยให้บุคคลสามารถทางานร่วมกับบุคคลอื่นๆได้อย่างราบรื่นและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ความสัมพันธ์ที่เป็นธรรมชาติและ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยการเข้าสังคมและการอยู่

แรงจูงใจให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือความจงรักภักดีรวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคค
รอบข้างด้วยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานแบ่งผู้ที่ต้องติดต่อด้วยเป็น 4 [illegible]

1. ด้านสูงขึ้นไปคือผู้บัง[illegible]
2. ด้านซ้ายมือคือเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านขวามือคือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ
4. ด้านล่างคือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลต่ำกว่า

[illegible]

1. เพื่อให้ผู้บริหารผู้บังคับบัญชาผู้อาวุโสรักใคร่และไว้ใจ
2. เพื่อให้ผู้ร่วมงานที่มีฐานะเท่าเทียมกัน[illegible]
3. เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่ต่ำกว่ารักเคารพเกรงใจนับถือและให้ความร่วมมือ [illegible]
4. เพื่อให้ผู้มาติดต่อกับหน่วยงานหรือลูกค้าเกิดความประทับใจเชื่อถือและไว้วางใจ
5. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานให้เกิดผลงานที่ดี
6. เพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพ

[illegible] คาร์เนกี้ ก[illegible] 8[illegible]

1. ยิ้มแย้มนำ
2. จำชื่อได้และเรียกชื่อได้อย่างถูกต้อง
3. [illegible]
4. หมั่นยกย่อง
5. [illegible]
6. มีน้ำใจเกื้อกูล
7. [illegible]
8. การเอ่ยอ้างที่เขาชอบหรือสนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจไม่ควรคุยเฉพาะเรื่องที่เรา [illegible]

มนุษยสัมพันธ์ที่พึงประสงค์

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]

5. [illegible]
6. [illegible]
7. มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี
8. [illegible]
9. [illegible]
10. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
11. ไม่ทำตัวเป็นบุคคลที่มีปัญหาจนสัมพันธ์กับใครไม่ได้
12. มีความพยายามที่จะฝึกฝนให้มีคุณ[illegible]

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

[illegible]การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคนเพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไปและเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจาลายลักษณ์อักษรการใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

[illegible] (David K. Berlo) เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้เมื่อปีพ.[illegible]. 2503 [illegible] อธิบายว่าการสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐาน[illegible]6 [illegible]

1. [illegible] (communication source)
2. [illegible](encoder)
3. [illegible] (message)
4. [illegible] (channel)
5. [illegible](decoder)
6. [illegible] (communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานส[illegible]6 ประการนั้นเบอร์โลได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า " [illegible] SMCR [illegible] " (Berlo's SMCR Model) [illegible] ไว้ในฐานะผู้รับสารแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) [illegible] M (Message) [illegible] C (Channel) [illegible]องทางการสื่อสาร แ[illegible] R (Receiver) [illegible]

□□□**ที่ 2.2** องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : เ□□□□□□□□□

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาในเรื่องดังนี้

1. □□□□□□□□□□

2. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสามัคคี

3. [illegible]

4. ลดข้อขัดแย้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน

5. [illegible]

6. [illegible]

7. [illegible]ซ้ำซ้[illegible]

6. ท[illegible] (Problem Solving & Decision Making Skill)

[illegible] (Decision Making) [illegible]กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ [illegible]รตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหารหรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การการจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และ [illegible] ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

[illegible](Barnard, 1938) [illegible]' เทคนิคในการที่จะ [illegible] "

[illegible] (Simon) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะ [illegible]จ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่

[illegible](Moody) [illegible] ว่าการตัดสินใจเป็นการกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาที่จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไปปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อใดถึงจะตัดสินใจว่าควรหยุดหาข้อเท็จจริงแนวทางแก้ไขจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวพันกับการใช้จ่ายและ [illegible]

[illegible](Gibson and Ivancevich) [illegible]เป็นกระบวนการสำคัญขององค์การที่ผู้บริหารจะต้อง กระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าว (information) ซึ่งได้รับมาจากโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมบุคคล และกลุ่มในองค์การ

[illegible](Jones) [illegible]เป็นกระบวนการที่จะแก้ไขปัญหาขององค์กร โดยการค้นหาทางเลือกและเลือกทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้[illegible]

จากคำนิยามข้างต้นอาจกล่าวได้ว่ามีมุมมองของนักวิชาการที่แตกต่างกันไป รายละเอียดแต่ประเด็นหลักที่มองเหมือนกันคือ

1. [illegible] (Process) นั่นหมายความว่า [illegible] วิเคราะห์แล้วค่อยตัดสินใจเลือก ทางที่ดีที่สุดมีหลายท่านคิดว่าการตัดสินใจไม่มีขั้นตอนอะไรมากคิดแล้วทำเลยซึ่งในความเป็นจริงแล้วการคิดก็ต้องมีการเก็ [illegible] (Search) [illegible] (Design) [illegible] (Choice) เพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกได้ดีที่สุด

2. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือก Solution) [illegible] ทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ทางเลือกที่น้อยอาจปิดโอกาสให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือทางเลือกที่ดีกว่าได้บริหารที่ดีจำเป็นต้องมีการฝึกฝนการสร้างทางเลือกที่มากขึ้นหลากหลายด้วย [illegible]การคิดแบบริเริ่ม (Initiative) [illegible] (Creative thinking)

3. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การจะเห็นว่าผู้บริหารในแต่ละระดับชั้นก็มีหน้าที่ในการตัดสินใจต่างกัน กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องตัดสินใจเชิงกลยุท Strategic Decision) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางที่ถูกต้องเพื่อใช้ทรัพยากรที่จำเป็นให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ผู้บริหารระดับกลางจะตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการ (Management Decision) เป็นการตัดสินใจเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีป [illegible] ประสิทธิผลผู้บริหารระดับต้นจะตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติการ Operational Decision) [illegible] ตัดสินใจดำเนินการควบคุมงานให้สำเร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมคน จะเห็นว่าการตัดสินใจเกี่ยวข้องตั้งแต่คนเดียว [illegible]มและทั้งองค์การ ซึ่งพฤติกรรมคนแต่ละคนก็แตกต่างกันผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความเข้าใจและมีจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มและองค์การที่ดีพอจึงจะทำให้การตัดสินใจประสบผลสำเร็จได้

ดังนั้นกล่าวได้ว่า การตัดสินใจ คือ ผลสรุปหรือผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่าง [illegible] เหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ทรัพยากร และบุคคลสามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ การตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของผู้บริหารที่เกิดจากตำแห [illegible] ะอำนาจที่เป็นทางการคือบทบาทการ [illegible](Entrepreneur) บทบาทผู้จัดการสถานการณ์ที่เป็นปัญหา Disturbance Handler) [illegible](Resource Allocator) [illegible](Negotiator) [illegible] ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่จะช่วยให้ประสบวามสำเร็จทางธุรกิจได้ [illegible]

7. [illegible] (Time Management)

การบริหารเวลาคือการรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสมซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นนักบริหารเท่านั้นที่จะสามารถบริหารเวลาทุกคนก็สามารถทำได้เพียงแต่ต้องรู้จักที่จะแบ่งเวลาโดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด

[illegible] และวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ " เวลามีค[illegible] ต่อทุกคนทั้งนี้เพราะธรรมชาติของเวลามีลักษณะพิเศษ คือ]

1. เวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัดใช้แล้วหมดไป
2. เวลาไม่สามารถซื้อเพิ่มได้ไม่ว่ารวยหรือจน
3. [illegible]
4. เวลาผ่านไปเรื่อยๆ ไม่หวนย้อนกลับมาอีก

[illegible]

เวลาที่ทุกคนถือครองในแต่ละวันมีเท่ากันจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารเพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดจะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีความก้าวหน้าในชีวิตส่วนใหญ่ไม่มีใครนั่งเฉยๆ [illegible] ดังนี้

1. เพื่อความสำเร็จของงานและชีวิต
2. เพื่อทำให้มีค่าเพิ่มขึ้นเป็นเงินเป็นเกียรติเป็นสุข
3. การจัดเวลาเพื่อทำให้ work smart not work hard.
4. สามารถพัฒนางานและตนเองสู่เป้าหมาย ทำงานอย่างมีความสุขโดยที่การบริหารเวลาที่ [illegible]
5. [illegible]
6. [illegible]/กำหนดการให้มากที่สุ[illegible]
7. [illegible]
8. [illegible]

ปัจจัยทั้งหมดเป็นเพียงขั้นพื้นฐาน ยังมีสิ่งที่เจ้าของธุรกิจควรจะมีอีกมากมายหลายประการ [illegible]

ประเด็นที่น่าวิตกกังวลแต่อย่างใด หากเรามีการใฝ่เรียนรู้ด้ว [illegible] (Lifelong Learning)" ที่มา : โ[illegible] ผลิตเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC): 7-8

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการบุค[illegible]

[illegible] (Hisorical Perspectived on Management)ในอดีตการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในสังคมจะมีความเกี่ยวข้องกับองค์การดัง จะเห็นได้จากองค์การของหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่คนในครอบครัว หมู่บ้าน เพื่อนร่วมงาน กิจ ร้านค้า ธุรกิจ สถานศึกษา หน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งองค์การเหล่านี้ ได้แบ่งหน้าที่กันทำ มีความ [illegible]ดชอบร่วมกัน มีการใช้เครื่องมือเครื่องจักร หรือทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จึงอาจกล่าวไ องค์การเป็นที่รวมของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน ทั้งบุคคลที่มีความชำนาญงานต่างๆ มากมายใน การดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน (รัตน , 2547:1) ทั้งนี้ต้องอาศัย[illegible] จัดการเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นมาตรฐานในการปฏิ[illegible]รวมทั้ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนของความหมายของคำว่า การจัดการ (Management) [illegible] นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Hellriegel, Jackson and Slocum (2002 : 7) [illegible] (Management) [illegible] การใช้ความพยามยามในการทำงานอย่างหนัก และกระทำที่เกี่ยวข้องโดยตรงในองค์กร หรือเกี่ยวข้อง กับส่วนใดส่วนหนึ่ง ดังนี้ การวางแผน องค์การ ผู้นำ และการควบคุม

Pamela S. Lewis (2004 : 5) [illegible] (Management) [illegible] การดำเนินงานและการประสานงานทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพยายามทำให้ [illegible]

Stephwn P. Robbins [illegible] Mary Coulter (2005 : 7) [illegible] (Management) [illegible] การกระทำเกี่ยวกับการประสานงานในการทำงาน ซึ่งจะทำให้[illegible] สูงสุด กับความคิดของบุคคลอื่นๆ

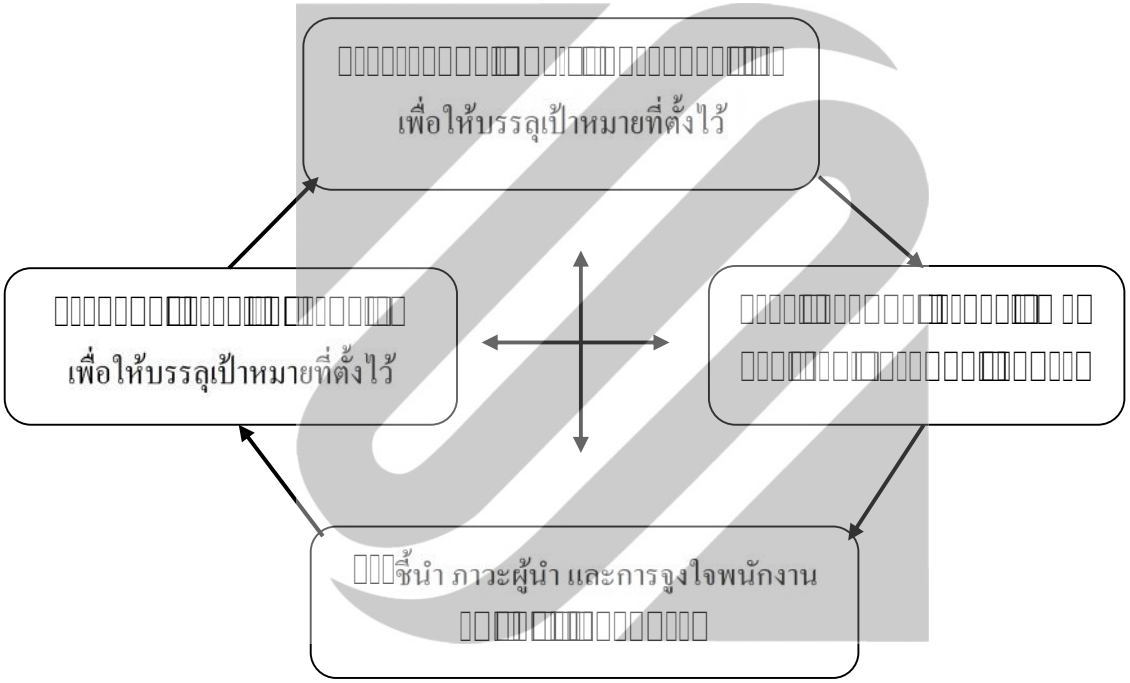
[illegible] (2547 : 17) [illegible] Chuck Williams (2010:4) [illegible] (Management) หมายถึง วิธีการทำงานที่ต้องอาศัยคนอื่นในการดำเนินการตั้งแต่ต้นจนจบ โดยที่ผู้บริหารต้[illegible] ความรู้ ความสามารถและเทคนิควิธีการต่างๆ ที่จะดำเนินงาน

[illegible] (2550 : 31-32) [illegible] (Management) [illegible]นา และประยุกต์ใช้ทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดทำกิจกรรมขององค์การ โดยการดำเนินงานต้

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□วามร่วมมือจากบุคคล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และการดำเนินงานจะมีความเกี่ยวข้องกับ การวางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน การชี้นำ และควบคุม

□□□□ □□□□□□□□(2553 : 26), □□□□□ □□□□□□□(2547 : 9) □□□ Daft (2000) □□□□□□□ □□□□ (2548 : 40) □□□□□□□□□□□□□□ (Management) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

วิธีการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้านการจั
(Organizing) [illegible]
สอดคล้องกับแผนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
ที่กำหนด ด้านการสั่งการ (Leading) ประกอบด้วยเรื่องสำคัญ 2 เรื่อง คือ ภาวะผู้นำ (Leader Ship)
เกี่ยวกับการพัฒนาตัวผู้บริหาร แ[illegible] (Motivation) เกี่ยวกับการชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่น
[illegible] (Controlling) [illegible]
ดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์การให้เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวัง หรือมาตรฐานที่กำหนด



ที่ 2.3 แสดงถึงกิจกรรมหลักในการจัดการ 4 ประการ

ที่มา : [illegible] (2553), 26-27

2.4.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

[illegible]
ค่าตอบแทนแบบช่วงกว้างและนำไปใช้มากขึ้นในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการมอ
[illegible] (R.Way Mondy and Robert M. Noe) [illegible] (2549: 86) [illegible]
อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นในใจว่าจำนวนบุคลากรที่มีคุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นสำหรับการ

[illegible]มีเพียงพอเมื่อถึงเวลาที่องค์การต้องการ กระบวนการนี้จึงเป็นการคาดคะเนความต้องการของบุคลากรกับจำนวนตำแหน่งงานที่จะเปิดรับพนักงานในระยะเวลาที่ระบุไว้ในอนาคต

[illegible](Arthur W. Sherman and George W. Bohlander, [illegible] สุนันทา เลาหนันทน์ 2549, 86) [illegible] กระบวนการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรบุคคล โดยการเปรียบเทียบความต้องการ[illegible]กงานที่มีอยู่จริงแล้วจึงตัดสินใจดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรที่ต้องการในอนาคตกับจำนวนที่ต้องสรรหาเพิ่มวิธีที่ใช้เพื่อพยากรณ์ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ใช้ทั้งวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไป

[illegible](Robert Kreitner, อ้างถึงใน สุนันทา เลาหนันทน์ 2549: 86) [illegible] อย่างสั้นๆ ว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์[illegible]การพัฒนากลยุทธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตขององค์การในลักษณะความ[illegible]

[illegible] (Wayne F. Cascio, อ้างถึงใน สุนันทา เลาหนันทน์ 2549: 86) [illegible] ทรัพยากรบุคคลขององค์การ เพื่อจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ[illegible]

สำหรับนักวิชาการชาวไทยที่ได้อธิบายความหมายของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เช่น [illegible](2540), สุนั[illegible](2549: 86) [illegible]คคลประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และเมื่อใด พร้อมกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากที่ใด อย่างไร ตลอดจนกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การให้ได้ประโยชน์สูงสุด

[illegible](2540), อ้างถึง[illegible](2549: 86) [illegible] ประเภทต่างๆ สำหรับอนาคตโดยการเปรียบเทียบกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันในการดำเนินการจะมีการ[illegible]เภทของพนักงานที่ต้องการทำหารสรรหาและรับเข้ามาใหม่ หรือที่จะต้องออกไปจากองค์กร หรือ สรุปอย่างสั้นๆ ได้ว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่ทำให้หน่วยงานมั่นใจได้ว่ามีสิ่งต่อไปนี้ ได้แก่

1. มีจำนวนและประเภทของทรัพยากรบุคคลตรงตามที่ต้องการ
2. มีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมบรรจุไว้ตรงตามที่งานต้องการ

3. มีทรัพยากรบุคคลไว้พร้อมในทุกโอกาสที่องค์การต้องการ

□□□

สำหรับความหมายพอเป็นสังเขปขององค์ประกอบทั้ง 3 มีดังนี้

1.1 ก[illegible] เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกิจกรรมที่ทำในระยะสั้นๆ เพื่อเพิ่มพู[illegible]และปรับพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการให้เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ โดยเฉพาะด้านใดด้หนึ่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมจะไม่ยาวนาน เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสามาร[illegible]งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 การศึกษา [illegible]ที่ได้รับการศึกษามีความรู้ ความสามารถ สติปัญญาที่ไปประกอบอาชีพตามสาขาที่ตนนั้น โดยจะมีระยะเวลาการศึกษาที่ต่อเนื่องยาวนานกว่าการฝึกอบ[illegible]

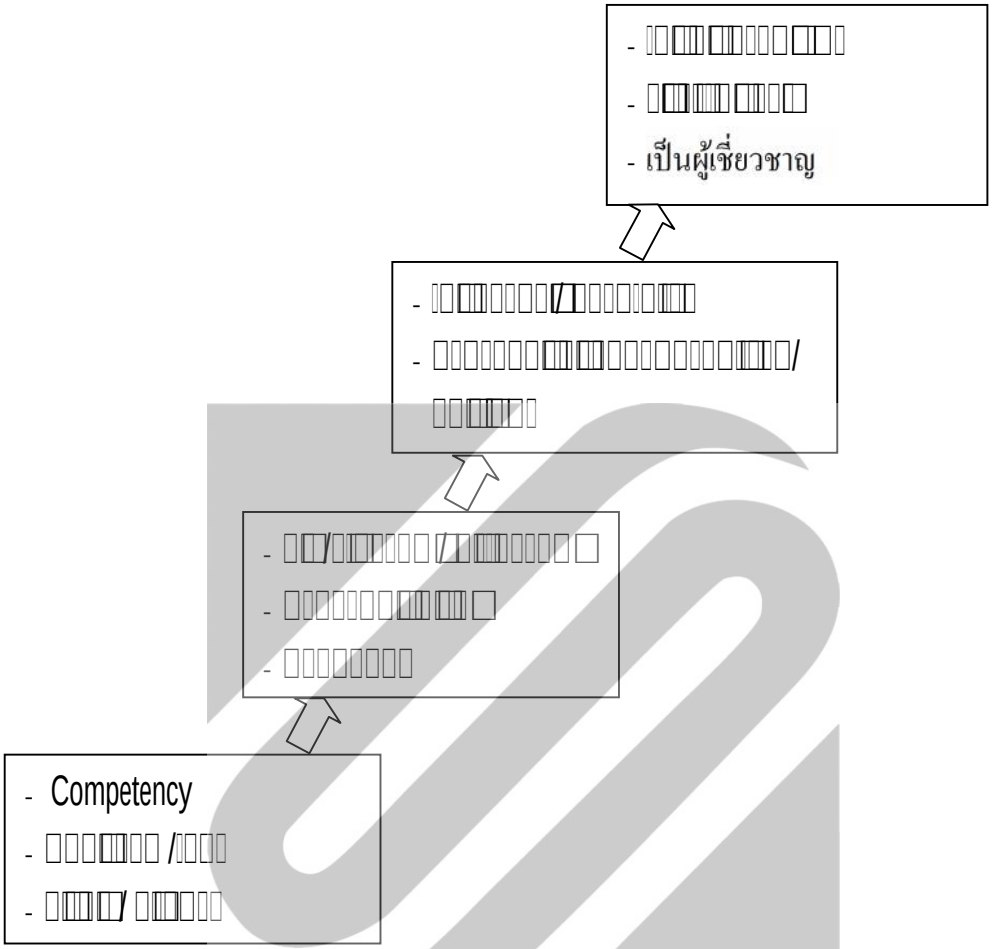
1.3 การพัฒนา [illegible]รียนรู้อย่างต่อเนื่องมุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารให้ถึงขีดสูงสุดเพื่อความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านส่วนตัวและขององค์กรเป็นการเตรียมบุคลากรให้ก้าวไปพร้อมๆ กับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโต

[illegible]ฒนามีความหมายและความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก แต่เพื่อต้องการให้เห็นความหมายที่เด่นชัดของแต่ละความหมายจึงได้แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 2.1 [illegible]

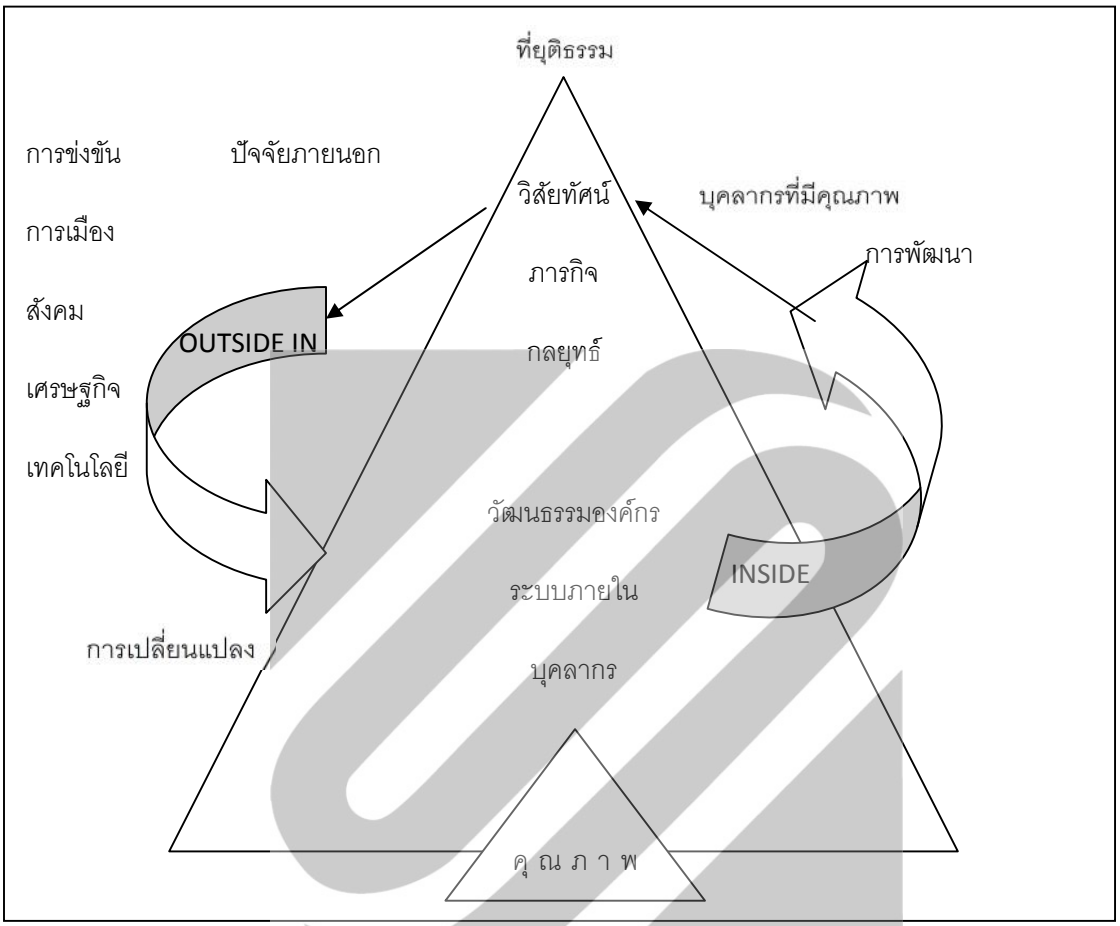
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
1. จุดเน้น	1. มุ่งงาน	1.มุ่งบุคคล	1. มุ่งองค์กร
2. วัตถุประสงค์	2. เพิ่มความรู้ ทักษะ ทั[illegible]	2. เพิ่มความรู้ สติปัญญา การ [illegible]	2. เพิ่มศักยภาพในการ [illegible]
3. ระยะวลา	3. ใช้เวลาสั้นๆ	3. ใช้เวลานาน	3. ใช้เวลาสั้นต่อเนื่อง
4. เกณฑ์	4. พิจารณางานที่ทำ	4. พิจารณาอายุและสติปัญญา	4. พิจารณาศักยภาพ
5. กลุ่มเป้าหมาย	5.พนักงานระดับปฏิบัติการ	5. บุคคลทั่วไป	5. ผู้บริหาร
6. การประเมินผล	6. วัดผลที่การทำงาน	6. วัดผลที่การสอบ	6. วัดผลที่ความสำเร็จของ [illegible]

□□□□□□□□□□□□(Human Capital) □□□□□□□□□□□□ (Intellectual Capital)



□□□ที่ 2.5 □□□□□□□□□□□□□

มีการพัฒนาก็จะอยู่ได้เพียงมีชีวิตรอดแต่จะไม่มีการเจริญเติบโต เหมือนกับต้นไม้ที่มีลักษณะแคร
□□□□



□□□**ที่ 2.6** □□□□□

ประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ กระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง [illegible] การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล สุขภาพ [illegible]

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2546 : 5) กล่าวว่า การบริห[illegible] พะยอม วงศ์สารศรี โดยหมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสร คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้[illegible]ในองค์การ พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา บำรุงรักษาให้สมาชิกที่ป[illegible]ในองค์การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงาน [illegible]

[illegible] (2554 : 33) [illegible] โดยระบุจำนวน ประเภทของบุคคลที่จะป[illegible]ะ ความรู้ ความสามารถที่ต้องการ เพื่อให้องค์กรมั่นใจว่ามีบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอกับการปฏิบัติภารกิจที่คาดว่าจะมีในอนาคตพร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ [illegible]

สุคนธ์ มณีรัตน์ (2554: 14) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรขององค์การร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากร โดยคำนึงถึง การวิเคราะห์งาน การวางแผน เกี่ยวกับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้องค์การมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาสูงสุด โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดรูปแบบขององค์การ การจัดหาบุคค [illegible] แสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การ ที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

[illegible]นใจ และการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ พร้อมทั้งการพัฒนาบำรุงรักษาให้สมาชิกก่ [illegible] เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับ[illegible]

2.1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□ (Motivation) เป็นการกระทำให้คนมีพฤติกรรมแสดงความสามารถทั้งทางกายและทางใจเพื่อปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุดพฤติกรรมทุกรูปแบบที่มนุษย์แสดงออกเกิดจากการจูงใจทั้งสิ้นดังนั้นการจูงใจจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจ (Incentive) คือการใช้สิ่งหนึ่งสิ่งใด□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□นทำการอย่างใดอย่างหนึ่งสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจูงใจหากเปรียบการจูงใจเหมือนการตกปลาแล้วสิ่งจูงใจก็เปรียบได้กับเหยื่อที่ใช้ในการตกปลาอย่างไรก็ตามสิ่งจูงใจอาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือไม่อาจจับต้องได้เราสามารถสรุปได้ว่าสิ่งจูงใจเป็นวัตถุหรือ□□□□□□□□ที่สามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้เช่นสิ่งแวดล้อมที่ดีงานที่ท้าทายความรับผิดชอบที่เหมาะสมและการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นต้นและมูลเหตุจูงใจอันสำคัญที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆคือความต้องการของมนุษ (□□□□□ □□□□□□□□□,2546)

ความต้องการโดยทั่วไปของมนุษย์แบ่งเป็น 2 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

2) [illegible] (Courtesy)

3) [illegible]แนบเนียนและนุ่มนวลที่จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเลื่อมใสหรือเชื่อถือ

4) [illegible] (Timing) [illegible]

3. [illegible] (Belonging) ความต้องการที่จะให้สังคม [illegible]วมในกิจกรรมต่างๆ เมื่อ [illegible] (Elton Mayo) [illegible] ปรากฏผลว่าผู้ทำงานมีความต้องการที่จะมีส่วนในกิจการที่ตนปฏิบัติอยู่ด้วยคือต้องการมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

4. [illegible] (Opportunity) ความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและคงไม่มีใครปฏิเสธฉะนั้นเมื่อทุกคนมีความต้องการก็ควรจะหาทางส่งเสริมและสนับสนุนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

[illegible]

1) [illegible]

2) ยศได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่เหรียญตราและปริญญาบัตร

3) สรรเสริญได้แก่ความเคารพนับถือและรักใคร่จากบุคคลอื่น

4) สุขได้แก่ความสุขทั้งกายและใจ

[illegible]

วิธีการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นอาจมีแนวทางหรือกลวิธีหลายอย่าง [illegible] งานและบรรยากาศแห่งการปฏิบัติงานนั้นๆอย่างไรก็ดีเราอาจจำแนกวิธีจูงใจออกเป็นประเภทใหญ่ๆ [illegible]2[illegible]

1. [illegible] (Positive Motivation) การจูงใจแบบนี้เป็นการใช้ไม้นวมกล่าวคือจูงใจ [illegible] เมื่อปฏิบัติงานดีเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตลอดจนการจัดสภาพการปฏิบัติงานให้ดีและการยกย่อง [illegible]

2. [illegible] (Negative Motivation) การจูงใจแบบนี้เป็นการใช้ไม้แข็งซึ่งเป็นการจูงใจบุคคลหรือผู้ร่วมงานโดยวิธีขู่เข็ญบังคับและลงโทษเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตามโดยอาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐานเช่นการลงโทษทางวินัยการโยกย้ายการตัดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนเป็นต้น จากที่กล่าวมาย่อมเป็นที่ประจักษ์แจ้งแล้วว่าสิ่งจูงใจเป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่างพฤติกรรมของการปฏิบัติงานดังนั้นการบริหารงานที่ดีจึงควรจัดให้มีระบบการจูงใจที่ดีซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่ดีถูกต้องและเหมาะสมด้วยประเภทของสิ่งจูงใจอาจจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท [illegible]

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกได้เป็น 2 [illegible]

1.1 สิ่งจูงใจทางตรงเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อ[illegible]จ่าย ค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อมเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้นมีกำลังใจรักงานมากขึ้นเช่นการจ่ายบำเหน็[illegible]รักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเป็นต้น

2. สิ่งจูงใจที่มิใช่เงินสิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจเช่นการยกย่องชมเชยการยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันและความมั่นคงในงานเป็นต้น

[illegible]

1. [illegible]ที่บุคคลได้เงินเดือนเป็นการสนองความต้องการของคนงานแล้ววิธีการนี้ใช้การขู่เข็ญและการลงโทษอย่างรุนแรงเป็นเครื่องมือจูงใจ

2. [illegible]ใต้ บังคับบัญชาองค์การสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. การดำเนินการแบบต่อรองนั่นคือการต่อรองบนพื้นฐานแห่งความเป็นจริงความสามารถที่พึงปฏิบัติได้ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อุทิศแรงกายและแรงใจให้แก่งานอย่างเต็มที่

4. [illegible]
ถึงวิธีการวัดและผลที่จะมอบให้เมื่อปฏิบัติงานได้ผลดีการแข่งขันอาจทำเป็นกลุ่มแต่วิธีนี้ผู้บริหารควร[illegible]

5. [illegible]

[illegible]

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แต่ละบุคคลในองค์การและหมู่คณะซึ่งเป็นกา[illegible]

2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมให้หมู่คณะแก่คนงานพนักงานและเจ้าหน้าที่[illegible]

3. [illegible]

4. [illegible]

5. ช่วยให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและ[illegible]

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆข องค์การซึ่งเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

8. [illegible]

[illegible]

[illegible](Abraham H.Maslow, 1943) มีแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน[illegible]A Theory of Human Motivation เขาแบ่งแรงจูงใจคนไว้ตามลำดับขั้นและได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นแล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องกา อย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจข[illegible]

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มาโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นแบ่งเป็นความต้องการในระดับ ต่ำ 3 ขั้นและ□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□2 ขั้นดังแผนภูมิ

ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ (Higher Order Needs)	5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization) 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs)
ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs)	3. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ (Social Needs) 2. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

3. [illegible] (social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็เริ่มจะมีความต้องการทางสังคมโดยการเข้าเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆหวังที่จะให้ได้รับการยอมรับความรักความเป็นมิตรความรู้สึกที่มีพรรคพ ความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกันรวมทั้งจะคบหา าคมกับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4. [illegible] (esteem needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมก็จะมุ่งหาทางตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกเป็นควา ต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนและรู้สึกว่าตนมีค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคั ของตนต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นในสังคมต้องการให้ตนดีเด่ ว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกันต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้นจะทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในควา ความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้น

5. [illegible] (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์คือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จเป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นความปรารถนาสูงสุดซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแ[illegible] จุดมุ่งหมายแต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

[illegible]

[illegible] (Douglas McGregor) [illegible] X [illegible] Y ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นิยม [illegible] เขาเชื่อว่าคนมีลักษะที่สำคัญอยู่สองพวกพวกแรกเกียจคร้านไม่ชอบทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานส่วนพวกที่สองต้องการทำงานปรารถนาความสำเร็จและมีความรับผิดชอบ (สิท[illegible] [illegible] 2546)

[illegible] X เป็นการมองคนงานและการทำงานว่าคนเป็นผู้เกียจคร้านหลีกเลี่ยงการท [illegible] ผู้บริหารจึงต้องใช้ขนมและไม้เรียวเพื่อจูงใจคนทำงานโดยธรรมชาติทั่วไปคนมักเกียจคร้านขาดความ [illegible] องค์การนอกจากจะได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและพึงพอใจซึ่งคนงานมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง [illegible] คนเซ่อซ่าไม่ฉลาดเฉียบแหลมเป็นคนล่อลวงปลิ้นปล้อนและตั้งตัวเป็นหัวหน้าคนโดยวิธีล่อหลอก

[illegible] Y เป็นการตั้งสมมติฐานว่าคนต้องการทำงานปรารถนาความสำเร็จและควา [illegible] 5 ของมาสโลว์คือความต้องการที่จะได้รับ

□□□

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจอยู่สองตัวได้แก่องค์ประกอบจูงใจและองค์ประกอบส่งเสริมบางครั้งจึงเรียกทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์กว่าทฤษฎีสององค์ประก (Two-Factor Theory)

2. [illegible] (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่สามารถเป็นเหตุให้เกิด[illegible]นองค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจได้หมายรวมถึงสิ่งต่างๆเช่น[illegible]บริหารเป็นต้นหากผู้บริหารดูแลและเอาใจใส่สิ่งต่างๆเหล่านั้นอย่างพอเพียงความไม่พอใจจะลดลง[illegible]มจะไม่ทำหน้าที่จูงใจให้บุคลากรทำงานให้มีผลผลิตหรือให้บริการในระดับสูงขึ้นได้

3. [illegible] (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกและจูงใจให้บุคคลทำงานซึ่งได้แก่การได้รับการยกย่องความรู้สึกของการได้รับผลสำเร็จ[illegible]ารมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานความรับผิดชอบงานงานที่ท้าทายความสามารถและความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่มีความสำคัญเฮอร์ซเบอร์กเชื่อว่าหากผู้บริหารใช้แต่องค์ประกอส่งเสริมจูงใจให้คนทำงานได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือการป้องกันไม่ให้เกิด[illegible]พอใจในการทำงานเท่านั้นและจะไม่มีผลในการจูงใจให้คนทำงานเกินกว่าระดับปานกลาผู้บริหารจึงควรใช้องค์ประกอบจูงใจกระตุ้นให้คนทำงานมากที่สุดเพื่อผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและเป้าหมายขององค์การนอกจากนั้นเฮอร์ซเบอร์กยังได้ศึกษาเจตคติต่อการทำงานของวิศวกรและ[illegible] 203 [illegible] Pittsburgh ซึ่งใช้วิธีสัมภาษณ์ได้สรุปว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำมาจากปัจจัยที่แตกต่างกันกล่าวคือมีปัจจัยประเภทหนึ่งทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator) และมีปัจจัยอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ[illegible](Hygiene) คำตอบที่วิศวกรและนักบัญชีบอกว่าสาเหตุที่ทำให้เขาพึงพอใจในงานที่ทำนั้นมักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จของงานการได้รับการยกย่องความก้าวหน้าลักษณะของงานที่ทำความรับผิดชอบสิ่งเหล่านี้เป็นเนื้อหาของงาน (Content) แ[illegible]ในขณะที่คำตอบต่อคำถามที่ว่าอะไรเป็นเรื่องให้เขาไม่พึงพอใจในงานที่เขาทำมักจะได้คำตอบว่าการ[illegible]สถานภาพและความมั่นคงอันเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับบริษัท(Context) หรือสภาพแวดล้อมของงานเมื่อปัจจัยเหล่านี้สมบูรณ์ก็มิได้หมายความว่าบุคคลจะมีความพอใจในงานเพียงแต่ระงับความไม่พึงพอใจเอาไว้เท่านั้นเพราะเหตุว่าความพอใจในงานขึ้นอยู่กับปัจจัยจูงใจดังที่ได้กล่าวไปแล้วแต่เมื่อขาดปัจจัยเหล่านี้หรือปัจจัยเหล่านี้มีไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่นบุคคลจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของตนขึ้นมาและจะกลายเป็นสาเหตุให้บุคคลขาดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อไปจะเห็นว่าแท้

ที่จริงปัจจัยอนามัยมิได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพอใจในงานเลยเป็นเพียงแต่ช่วยลดหรือเพิ่มความไม่พอใจเท่านั้น ทฤษฎีการ□□□

5. [illegible] (Internalized Motivation) [illegible]งหน้าที่ความรับผิดชอบโดยการขยายงานการหมุนเวียนงานการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีมและอื่นๆ

[illegible]

[illegible](J. Stacy Adams, 1975 [illegible](2542) [illegible]เสนอทฤษฎีความเสมอภาคขึ้นทฤษฎีความเสมอภาคนี้กล่าวว่าการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องความเสมอภาค ([illegible]) ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆความเสมอภาคจะมีอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้รับจาก[illegible]ค์การกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์การเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นเท่ากัน

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การ / สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ = ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ / สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

ในทางตรงกันข้ามความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าสัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การกับสิ่งที่ตนทุ่มเทให้กับองค์การกับสัดส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นไม่เท่ากัน

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การ / สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ < ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ / สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

[illegible]

ผลตอบแทนที่ตนได้จา[illegible] / สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ > ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ / สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

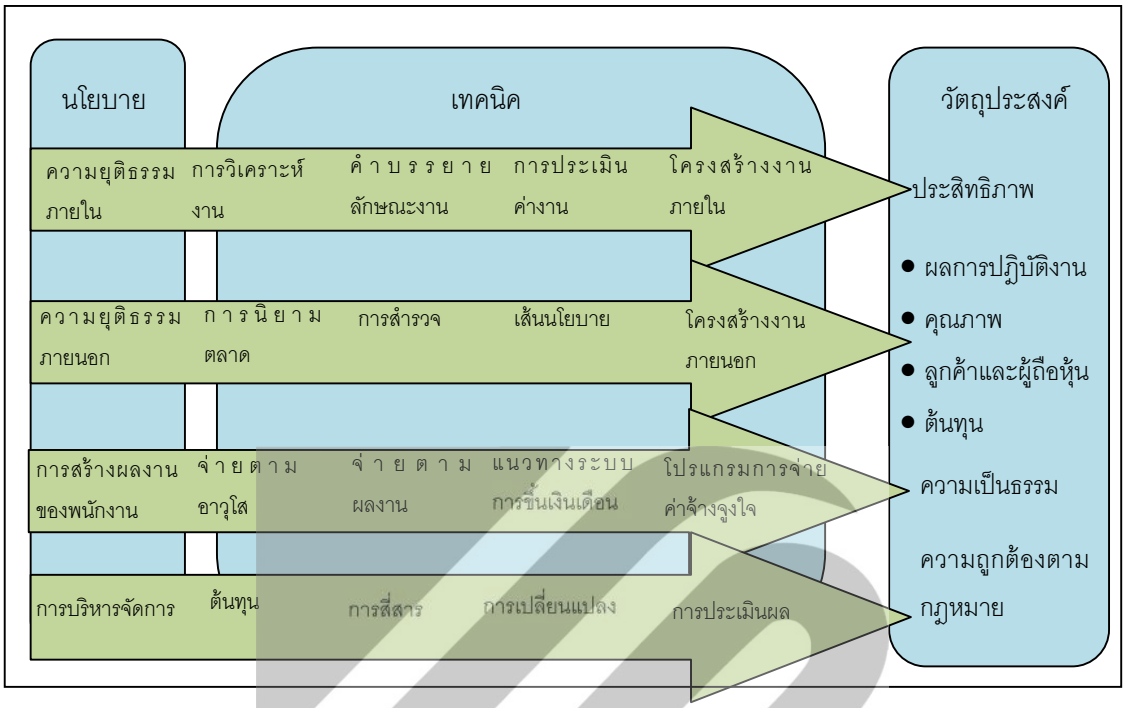
□□□□□□□□□□□□องบุคคลไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนที่ได้หรือสิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์การนั้นต่างก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Perception) ของบุคคลทั้งสิ้นดังนั้นการรับรู้ในสัดส่วนของผลตอบแทนที่ได้รับหรือสิ่งที่ทุ่มเทลงไปจึงอาจเหมือนหรืออาจแตกต่างไปจากบุคคลอื่นในสถานการณ์เดียวกัน สำหรับปัจจัยที่พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์การได้แก่อายุเพศการศึกษาสถานภาพทาง สังคม ตำแหน่งในองค์การคุณสมบัติที่ดีปริมาณและคุณภาพของการทำงานเป็นต้นส่วนปัจจัยที่ ถือว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้รับได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนสถานภาพการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นต้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าสัดส่วนดังกล่าวไม่เสมอภาคเขาก็จะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยอาจเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ทุ่มเทให้เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนที่ได้แทรกแซงบุคคลอื่นหรือพยายามเปลี่ยนแปลงในบุคคลอื่นหรืออาจถึงขั้นละทิ้งงานก็ได้

□□□□ □□□□□ (2540: 28-291) □□□□□□□□□□องการจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ และค้ำจุนพฤติกรรม และการกระทำส่วนบุคคล และกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมาย□□ทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ค พยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

□□□□□ □□□□□ (2544 : 194) □□□□□□□□□□□□□

□□□□□ □□□□□□(2551 : 38) ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างต่อเนื่อง และมีจุดมุ่งหมาย

□□□□□□ □□□□□□□ (2552 : 7) ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เร้าและ□□□□□□



□□□ที่ 2.7 □□□□□□□□□□□□□□

ที่มา : Milkovich & Newman (2005), P.14

□□□□□□□□□□□□, □□□□□□□ □□□□□□ □□□□□□ , 2541 □□□□□□□□□□□□□□

2.1.4.3.1 [illegible]

ความหมายค่าจ้างกับเงินเดือนมีความหมายแตกต่างกันคือค่าจ้างใช้กับพนักงานที่คิดค่าจ้างให้เป็นรายชั่วโมงส่วนเงินเดือนใช้กับการจ่ายค่าจ้างในระยะเวลาข้างหน้าซึ่งไม่ได้คิดเป็นรายชั่วโมง นอกจากนั้นเงินเดือนยังเป็นตัวบ่งบอกถึงสถานภาพที่สูงกว่าค่าจ้างแต่ปัจจุบันค แตกต่างนี้เริ่มลดน้อยลงเมื่อคนได้ค่าจ้างก็ได้รับเงินในวันที่หยุดเช่นมีสิทธิลาป่วยเหมือนคนได้เงินเดือนในขณะที่คนได้เงินเดือนก็ได้ค่าล่วงเวลาเหมือนกับคนได้ค่าจ้างมีข้อที่น่าสังเกตคือสังคมตะวันตกนิยมคิดค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงแต่ของไทยนิยมคิดกันเป็นวันมากกว่าเ [illegible] (Beach, 1986)

[illegible] (Herbert G. Zollitsch) [illegible] (Adolph Langsner) [illegible] กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเพื่อตอบแทนการทำงานหรือการให้บริการของพนักงานแต่คำที่แน่ชัดและครอบคลุมซึ่งอธิบายกิจกรรมดังกล่าวนั้น เขาเห็ [illegible] " [illegible] " เขาได้ให้ความเห็นต่ออีกว่าเมื่อประมาณ 40 ปีก่อนนั้นธุรกิจยอม [illegible] " [illegible] " [illegible] " [illegible] " [illegible] นอกจากนั้นเขายังเห็นว่ามีอีกคำหนึ่งที่ใช้แทนการบริหารค่าตอบแทนหรือการบริหารค่าจ้างและ [illegible] " [illegible] " (Zollitsch & Langsner, 1970)

[illegible] เหมือนกันกับการบริหารค่าตอบแทนดังนี้

ตารางที่ 2.4 การ [illegible]

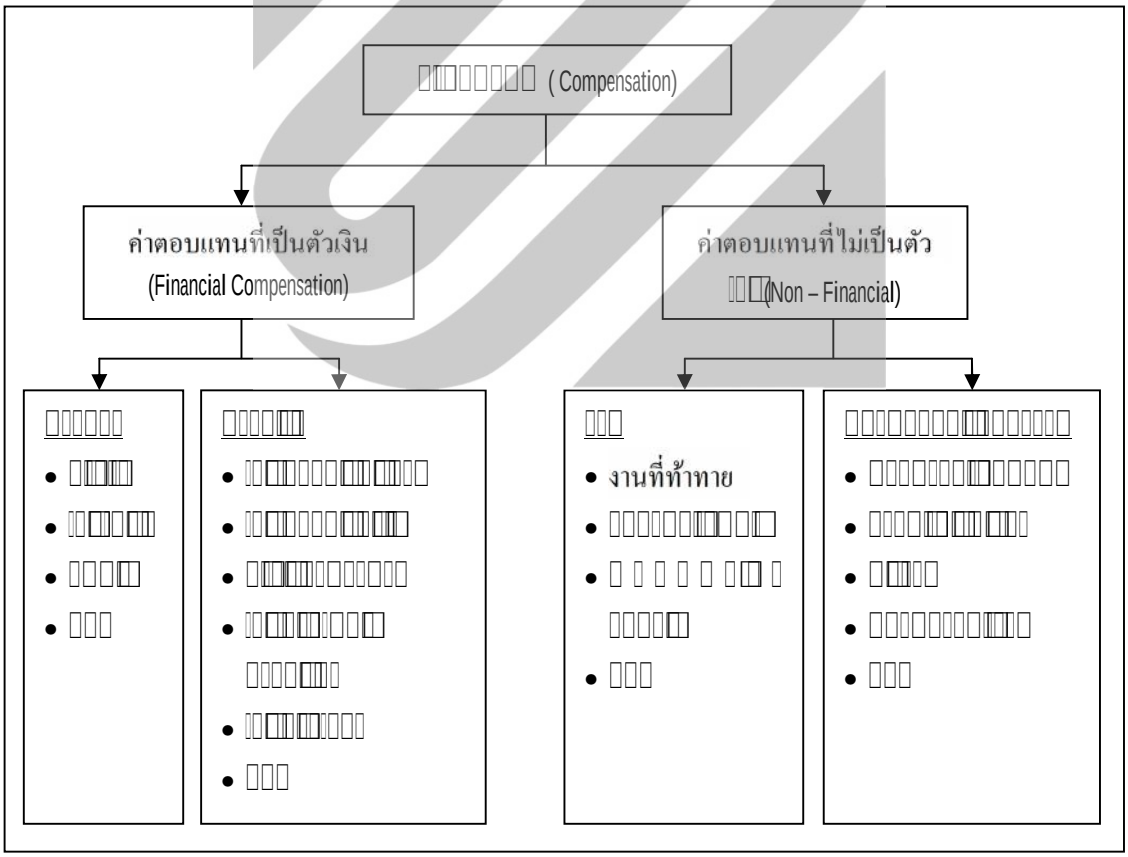
[illegible]				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	
- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	ของงาน
- [illegible] เกื้อกูล (fringes)	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	
	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	
	- [illegible]	- [illegible]		

ตารางที่ 2.4 [illegible] (ต่อ)

[illegible]				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	ของพนักงาน
	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	
	- [illegible]	- [illegible]	- [illegible]	
	- [illegible] (illegible)	- [illegible]		
		- [illegible]	- [illegible]	ของ องค์กร
		- [illegible]	- [illegible]	
			- [illegible]	
			- [illegible]	
			- สถานที่ตั้ง	
			- [illegible]	ของชุมชน
			- [illegible]	
			- [illegible]	
			- [illegible]	
			- [illegible]	
			- [illegible]	

การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนรวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ [illegible] ป่วยเงินประจำตำแหน่งเงินเพิ่มพิเศษค่าตอบแทนเหล่านี้จ่ายให้กับพนักงานทุกคนในองค์การตั้งแต่ภารโรงจนกระทั่งถึงผู้จัดการในรูปของเงินสดผลประโยชน์หรือสิทธิพิเศษอื่นๆส่วนเกณฑ์ที่พิจารณาการจ่ายค่าจ้างมีหลายด้านทั้งด้านปัจจัยของงานเช่นการใช้ทัก[illegible] ทำกำไรต้นทุนประเภทองค์การสถานที่ตั้งเป็นต้นส่วนทางด้านชุมชนเช่นค่าครองชีพแนวโน้ม

[illegible]
เช่นพนักงานอาจรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงานเพื่อต่อรองกำหนดสภาพการจ้างและค่าจ้าง [illegible] “ [illegible]” [illegible] “[illegible] [illegible]” เพราะค่าตอบแทนมีความหมายที่ครอบคลุมกว่าค่าจ้างอาจหมายรวมถึงสิ่งอื่นที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้วยในความหมาย ที่กว้างนั้นคำว่า “ค่า[illegible]” ครอบคลุมถึงรางวัลทุกอย่างที่พนักงานได้รับจากการทำงานทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่เงินดังแผนภูมิที่ 1 ที่แสดงถึงค่าตอบแทนในความหมายที่กว้างซึ่งครอบคลุมทั้งค่าตอบแทนทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินทางด้านค่าตอบ[illegible] ยังแบ่งออกเป็นตัวเงินโดยตรงและโดยอ้อมสำหรับตัวเงินโดยตรงได้แก่ค่าจ้างเงินเดือนค่าคอมมิสชั่นหรือส่วนแบ่งการขายเงินโบนัสหรือเงินที่ให้เป็นก้อนส่วนตัวเงินโดยอ้อมเป็นสวัสดิการและ[illegible] ต่างๆที่ได้รับจากองค์การทางด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินแบ่งออกเป็นงานและสิ่งแวดล้อมของงานเช่นงานที่จูงใจงานที่ท้าทายหรือสภาพแวดล้อมดีเนื่องจากองค์การมีนโยบายดีมีหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่ดีเป็นต้น



[illegible]ที่ 2.8 [illegible]

ที่มา : [illegible] Mondy and Noe. Human Resource Management

□□□

สร้างแนวทางเฉพาะขึ้นมาสำหรับพิจารณาการเลื่อนขั้นและไม่ให้กรรมการประเมินค่างานขึ้น

3. ทำให้พนักงานพึงพอใจลดการลาออกลดการร้องเรียนและปัญหาเกี่ยวกับค่าจ้าง (To satisfy people, to reduce quitting, grievances, and frictions over pay) ค่าจ้างคือการรักษาพนักงานไว้ให้ลาออกน้อยที่สุดหรือลดการบ่นและการร้องเรียนอันเนื่องมาจา อัตราค่าจ้างต่ำหรือไม่เป็นธรรมยิ่งกว่านั้นยังคาดว่าพนักงานจะพึงพอใจถ้าหากค่าจ้างมีความยุติธรรม มีการเลือกที่รักมักที่ชังหรือการกีดกันในการจัดสรรเงินตามหลักแล้วผู้บริหารใช้ค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ (Satisfier) (Hygienic factor) (Motivator) หมายความว่าเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกสบายใจและพึงพอใจถ้าค่าจ้างต่ำพนักงานก็จะบ่น ร้องเรียนลาออกหรือก่อกวนในทางกลับกันถ้าค่าจ้างสูงก็ยังไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการจูงใจเ เพียงระดับความพร้อมที่จะจูงใจการจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องใช้ปัจจัยจูงใจต่ออีกทอดหนึ่ง

4. การจูงใจพนักงานให้มีผลงานดีขึ้น (To motive people to superior performance) วัตถุประสงค์ประการสุดท้ายคือการจูงใจและให้รางวัลเพื่อให้พนักงานมีผลงานดีขึ้นในแง่นี้เป็นการ มองค่าจ้างเป็นปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นความเชื่อในหมู่ผู้บริหารทั่วไปว่าการจ่ายค่าจ้างเพิ่มควรให้ตาม ผลงานคนที่ทำงานได้มากควรได้ค่าจ้างมากคนที่มีผลงานดีและ รางวัลเพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงมักปฏิเสธการผลักดันค่าจ้างจา

(Assumptions) ซึ่งหมายถึงความเชื่อหรือหลักกา ทั่วไปที่มีเหตุผลดังต่อไปนี้ (Zollitsch & Langsner : 1970)

1. องค์การต้องเผชิญกับการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดจึงต้องการความมีประสิทธิภาพ

2. ค่าตอบแทนควรมาจากค่าของงานที่ทันสมัยสามารถวัดได้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ

3. ปัจจัยสำคัญของการผลิตดังนั้นค่าตอบแทนจึงขึ้นอยู่กับผลผลิตคนที่ได้ เงินเดือนและผลประโยชน์สูงจึงต้องไม่ใช่ได้มาในฐานะที่เป็นของขวัญจากผู้บริหารแต่ควรมาจ การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

4. การจูงใจพนักงานขึ้นอยู่กับความต้องการของพนักงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดธรรมชาติของคนนั้นมีความต้องการไม่สิ้นสุดเมื่อบรรลุความต้องการอย่างหนึ่งแล้วมักจะเกิด

5. เงินเป็นปัจจัยจูงใจหลักของพนักงานซึ่งขึ้นอยู่กับจุดที่พนักงานกำหนดเป็นมาตรฐาน [illegible]

6. ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยจูงใจมากขึ้นค่าตอบแทนหลักจะกำหนดมาตรฐานการดำรงชีวิตแก่พนักงานแต่ผลประโยชน์เกื้อกูลจะเป็นค่าตอบแทนเสริมที่ช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงในด้านสุขภาพและมีรายได้เหลืออย่างเพียงพอหลังยุติการทำงาน

7. [illegible]านที่มีความมั่นคงมากกว่างานที่ไม่มั่นคงแม้ค่าจ้างจะต่ำกว่า

8. [illegible] ผลงานที่เขามีส่วนสร้างแต่พนักงานมักขัดขวางการทำงานถ้าหากเห็นว่างานไม่มั่นคงหรือเห็นว่าเป็นการทำงานที่ยังไม่ได้ทดสอบให้ดีก่อ[illegible] ไม่เป็นธรรมหรือนโยบายค่าตอบแทนไม่ชัดเจนหรือผู้บริหารไม่ทำตามที่พูดหรือตัดสินใจเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา

9. พนักงานจะไม่ยอมรับอัตราค่าจ้างโดยดูจากการประมาณการหรือการเปรียบเทียบที่ไม่เหมาะสมอัตราที่พนักงานยอมรับจะเกิดหลังจากที่พนักงานมีเวลาและมีโอกาสศึกษาทำความเข้าใจการวัดค่างานที่แน่ชัดและถูกต้อง

10. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนมีหน้าที่แก้ปัญหาค่าตอบแทนโดยอาศัยหลักค ถูกต้องและยุติธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายทั้งพนักงานนายจ้างและสาธารณะฐานคติข้างต้นนี้จึง [illegible]มสำคัญกับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือนในฐานะที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและบริหารคนการบริหารค่าจ้าเงินเดือนจึงเป็นทั้งเทคนิคและเครื่องมือในการบริหารเป็นเครื่องมือในการจูงใจเป็นเครื่องมือวัด [illegible]เร็จขององค์การซึ่งคาบเกี่ยวทั้งทางด้านองค์การพฤติกรรมมนุษย์และเศรษฐศาสตร์

[illegible] : 2552, 22) [illegible] 7 [illegible]

1. [illegible] (Pay Levels) เจ้าหน้าที่แผนกค่าจ้างจะถกเถียงกันอยู่เสมอว่าโครงสร้างค่าจ้างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสูงหรือต่ำอย่างไรซึ่งดูได้จากค่าจ้างของคู่แข่งตลาดแรงงานและ [illegible]

2. [illegible] (Internal Pay Structure) เป็นเรื่องอัตราการจ่ายค่าจ้างระดับการจ่ายค่าจ้างและการจำแนกชั้นงานปกติการจัดโครงสร้างค่าจ้[illegible]

3. [illegible] (Individual Pay Assignment) เป็นเรื่องการ

แยกแยะบุคคลออกจากชื่องานและระดับค่าจ้างเป็นวิธีที่จะกำหนดว่าควรจ่ายเงินให้แต่ละคนเท่าใด กรณีที่ค่าจ้างมีหลายระดับการกำหนดค่าจ้างให้แก่บุคคลอาจสัมพันธ์กับการประเมินผลงานเพร องค์การอาจใช้ผลงานเป็นเครื่องมือในการจ่ายค่าจ้าง

4. [illegible](Pay by time or by output) [illegible] ตัดสินใจว่าจะจ่ายค่าจ้างตามเวลาหรือผลผลิตคนส่วนใหญ่จะได้รับค่าจ้างตามเวลาทำงานซึ่งคิดเป็น ชั่วโมงเป็นสัปดาห์หรือเดือนแต่บางคนได้ค่าจ้างตามรายชิ้นหรือหน่วยการผลิตซึ่งต้องพิจารณาจาก [illegible]

5. [illegible] (Special problems of professionals and managers) ผู้บริหารอาจมีค่าจ้างแบบพิเศษเพื่อจูงใจเช่นการประหยัดภาษีหรือผลประโยชน์เกื้อกู ส่วนนักวิชาชีพก็มักจะจ่ายตามตำแหน่งที่เขาครองอยู่ซึ่งกำหนดตามคุณสมบัติและผลงานขณะที่ อาชีพอื่นๆค่าจ้างตามตำแหน่งจะขึ้นอยู่กับเนื้อหางานเป็นหลัก

6. ผลประโยชน์เกื้อกูลและการเสริมการจ่ายค่าจ้าง (Fringe benefit and pay supplements)ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆและการเสริมการจ่ายค่าจ้างเช่นการประกันบำนาญวันหยุดวัน ลาโบนัสการแบ่งกำไรเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนแรงงานขณะเดียวกั[illegible]

7. [illegible] (Control of wages and salaries) [illegible] ค่าจ้างและเงินเดือนอาจต้องใช้เทคนิคหลายอย่างเพื่อควบคุมต้นทุนค่าจ้างอาจมีตารางจำแนกงานใน หน่วยปฏิบัติอาจต้องตรวจสอบการจำแนกงานเป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่าคำบรรยายลัก[illegible] ระดับค่าจ้างสะท้อนถึงระดับการทำงานอาจต้องทบทวนวิธีการจ่ายค่าตอบแทนจูงใจเพื่อสืบหาส่วนที่ รั่วไหลรวมทั้งอาจต้องกำหนดวงเงินงบประมาณในการขึ้นเงินเดือนฐานคติของการบริหารค่าจ้างและ [illegible](Assumptions) ซึ่งหมายถึงความเชื่อหรือหลักการ ทั่วไปที่มีเหตุผลดังต่อไปนี้ (Zollitsch & Langsner : 1970)

1. องค์การต้องเผชิญกับการแข่งขันดังนั้นจึงต้องการความมีประสิทธิภาพในทุกๆด้าน

2. ค่าตอบแทนควรมาจากค่าของงานที่ทันสมัยสามารถวัดได้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ

3. แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญของการผลิตดังนั้นค่าตอบแทนจึงขึ้นอยู่กับผลผลิตคนที่ได้ เงินเดือนและผลประโยชน์สูงจึงต้องไม่ใช่ได้มาในฐานะที่เป็นของขวัญจากผู้บริหารแต่ควรมาจ การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

4. การจูงใจพนักงานขึ้นอยู่กับความต้องการของพนักงานที่มีการเปลี่ยนแปลง[illegible] ธรรมชาติของคนนั้นมีความต้องการไม่สิ้นสุดเมื่อบรรลุความต้องการอย่างหนึ่งแล้วมักจะเกิดความ [illegible]

5. เงินเป็นปัจจัยจูงใจหลักของพนักงานซึ่งขึ้นอยู่กับจุดที่พนักงานกำหนดเป็นมาตรฐาน [illegible]

6. ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยจูงใจมากขึ้นค่าตอบแทนหลักจะกำหนดมาตรฐานการดำรงชีวิตแก่พนักงานแต่ผลประโยชน์เกื้อกูลจะเป็นค่าตอบแทนเสริมที่ช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงในด้านสุขภาพและมีรายได้เหลืออย่างเพียงพอหลังยุติการทำงาน

7. [illegible]งานที่มีความมั่นคงมากกว่างานที่ไม่มั่นคงแม้ค่าจ้างจะต่ำกว่า

8. [illegible] ผลงานที่เขามีส่วนสร้างแต่พนักงานมักขัดขวางการทำงานถ้าหากเห็นว่างานไม่มั่นคงหรือเห็นว่าเป็นการทำงานที่ยังไม่ได้ทดสอบให้ดีก่[illegible] ไม่เป็นธรรมหรือนโยบายค่าตอบแทนไม่ชัดเจนหรือผู้บริหารไม่ทำตามที่พูดหรือตัดสินใจเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา

9. พนักงานจะไม่ยอมรับอัตราค่าจ้างโดยดูจากการประมาณการหรือการเปรียบเทียบที่ไม่เหมาะสมอัตราที่พนักงานยอมรับจะเกิดหลังจากที่พนักงานมีเวลาและมีโอกาสศึกษาทำความเข้าใจการวัดค่างานที่แน่ชัดและถูกต้อง

10. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนมีหน้าที่แก้ปัญหาค่าตอบแทนโดยอาศัยหลักค ถูกต้องและยุติธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายทั้งพนักงานนายจ้างและสาธารณะฐานคติข้างต้นนี้จึงให้ความสำคัญกับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือนในฐานะที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์การ บริหารค่าจ้างและเงินเดือนเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและบริหารคนการบริหารค่าจ้า เงินเดือนจึงเป็นทั้งเทคนิคและเครื่องมือในการบริหารเป็นเครื่องมือในการจูงใจเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จขององค์การซึ่งคาบเกี่ยวทั้งทางด้านองค์การพฤติกรรมมนุษย์และเศรษฐศาสตร์

จินตนา บุญชวน (2541) ได้ให้ความหมายว่า เงินเดือน หมายถึง เงินที่ให้เป็นค่าตอบแทน [illegible] โดยจ่ายเป็นรายเดือน มีรูปแบบที่แน่นอน จะเท่ากันหรือเหมือนกัน สำหรับช่ [illegible]วลาการจ่ายแต่ละครั้ง เงินเดือนจะให้ตามตำแหน่งฐานะ เช่น ผู้บริหาร นักวิชาชีพ พนักง [illegible]

สรุปได้ว่า เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้ประจำทุกเดือน มีรูปแบบการจ่ายที่แน่นอน [illegible]

2.14.3.2 [illegible]

[illegible] (Welfare) [illegible] บริหารงานบุคคลอาจเรียกกันหลายอย่างเช่นผลประโยชน์เกื้อกูลผลประโยชน์พิเศษหมายถึ

กระทำขององค์การหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้นเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากรหรือเพื่อให้บุคลากรได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจขอ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

[illegible] จัดการให้มีการอำนวยประโยชน์ในสิ่งต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้อยู่อย่างสุขกายสุขใจอันเป็นการจูงใจ [illegible]

Encyclopedia Britannica (1768 [illegible] กิ่งพร ป[illegible], 2540, [illegible]2) [illegible] เพื่อช่วยเหลือครอบครัวกลุ่มชนและชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี

[illegible] (International Labour Organization; ILO, 1977 [illegible], 2537) [illegible] "[illegible]" [illegible] ความน่าพึงพอใจให้กับลูกจ้างซึ่งอาจจัดขึ้นภายในหรือบริเวณใกล้เคียงสถานที่ทำงานเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานและนำมาซึ่งความสุขและขวัญกำลังใจที่ดีของคนงาน

[illegible] (Harwell, n.d.) [illegible], 2537) [illegible] "[illegible]" [illegible] (Fringe Benefit) ที่หน่วยงานจัดให้กับบุคลากรเช่นการประกันชีวิตการรักษาพยาบาลการ [illegible]

Artur & George (1992, PP. 380-381) [illegible] (2547 :19) [illegible] คาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิตและการจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การของนายจ้างโดยมีรูปแบ สวัสดิการที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

[illegible] (2543: 25) [illegible] "[illegible]" [illegible] ผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มซึ่งจำแนกอย่างกว้าง 3 ประเภทได้แก่ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงานเงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และบริการที่จัดให้คนทำงานเพื่อความส[illegible]

[illegible] หมายถึง สิ่งที่นอกเหนือจาการจ่ายค่าจ้างโดยตรง ที่องค์การจัดให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการอำนวยประโยชน์ต่อบุคลากรในสิ่งที่สำคัญ และเป็นที่ต้องการของบุคลากรใน [illegible]

[illegible]

การจัดสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่หรือพนักงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการจัดให้ตา กฎหมายบังคับองค์การหรือหน่วยงานจัดให้เพิ่มเติมด้วยความสมัครใจหรือผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันจัด ขึ้นต่างก็มีวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการดังนี้

1. เพื่อจูงใจให้บุคคลมีความรู้ความสามา[illegible] สนใจเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานนอกจากจะให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดีและเป็นธรรมแล้ว จะเข้ามาปฏิบัติงานยังต้องพิจารณาดูว่าสวัสดิการที่หน่วยงานนั้นๆจัดให้มีมากน้อยเพียงใดเม่ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นมีความแตกต่าง[illegible]

2. เพื่อรักษาผู้มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานและให้เกิดความจงรักภัก หน่วยงานเมื่อบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานแล้วการที่หน่วยงานให้สวัสดิการที่ดี ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้นและลดรายจ่ายลงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดค[illegible] ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

3. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้เพิ่มเติม จากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นตัวเงินเป็นการเพิ่มรายได้ของผู้ปฏิบัติงานส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินเป็นการ [illegible]ฏิบัติงานในหน่วยงานมีระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตดีขึ้น คุณภาพของชีวิตสูงขึ้น

4. เพื่อเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตาม ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

5. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่ว[illegible] งานด้วยกันการที่หน่วยงานมีการให้สวัสดิการที่ดีและเพียงพอแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการขจัดข้อเรียกร้อง [illegible]

6. เพื่อลดความเครียดส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานการปฏิบัติ [illegible]เกิดความเครียดและความเหน็ดเหนื่อยสวัสดิการบางประเภทเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้พักผ่อนสนุกสนานและได้ออกกำลังกายสามารถลดความเครียดลงได้และยังเป็นการส่งเสริ ให้มีสุขภาพแข็งแรงและมีสุขภาพจิตที่ดีด้วยประเภทของสวัสดิการโดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 [illegible]

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจเป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความมั่นคงทาง เศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างเช่นการให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ [illegible]

2. สวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้อ
กำลังกายเพื่อสุขภาพได้รับความสนุกสนานเป็นการพักผ่อนและลดความเคร่งเครียด
ปฏิบัติงานประจำวันก่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการประเภทนี้ได้แก่ก
ัดให้มีการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพการจัดแข่งขันกีฬาการจัดงานสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ

3. สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวกสบายเป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให
ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถเช่นการจัดบริการบ้านพักจัดบริการน้ำดื่มการจ
[illegible]

[illegible]
ตามแต่ความเป็นจริงมักจะมีการเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการอยู่ในตัวมันเองทำให้เกิด
ความรู้สึกได้เปรียบและเสียเปรียบเกิดขึ้นทั้งนี้เพราะส[illegible]
สนองตอบความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึงและสามารถใช้บริการได้ทุกคน

[illegible]

1. บริการที่จะจัดให้จะต้องสนองต่อความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริงและ
[illegible]
ขึ้นมาโดยเห็นว่าบุคลากรบางกลุ่มเรียกร้องเพราะบางครั้งองค์กรจัดโครงการด้านบริการขึ้นแล้วแต่ไม่
มีผู้ใช้บริการนั้น

2. บริการที่จัดให้จะต้องสนองความต้องการของบุคคลทั้งหมดหรือโดยรวมไม่ใช่เพื่อบุคคล
ใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น

3. การให้บริการแก่บุคลากรควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้เพื่อทุกคนจะได้มีส่วน
ร่วมในการใช้บริการขององค์กรให้มากที่สุด

4. [illegible]
มีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะรับบริการจากองค์กรจะก่อให้เกิดคว[illegible]

5. ควรจะคำนวณต้นทุนของการบริการที่ให้แก่บุคลากรได้อย่างถูกต้องและมีหลักเกณ
เชื่อถือได้การให้บริการเป็นรายจ่ายอย่างหนึ่งของผู้บริการดังนั้นผู้บริการจะต้องคำนวณได้ว่าค่าใช้จ่าย
ดังกล่าวมีจำนวนเท่าใดเพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกที่จะติดตามผลว่าคุ้มค่าหรือไม่

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน [illegible] (สำนักงานใหญ่) [illegible] (สำนักงานใหญ่) [illegible]ค์กร(สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ทั้ง 4 ด้ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีค่ามากที่สุด พนักงานที่มีเพศต่างกัน [illegible]กัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการ [illegible] กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่อายุต่างกัน พบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงาน [illegible] พนักงานที่สถานภาพต่างกันพบว่าด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคตมีความคิดเห็นแตกต่างกัน พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่ [illegible] พนักงานที่ระดับตำแหน่งงานต่างกัน และพนักงานทีอายุแตกต่างกันพบว่ามีความคิดเห็นที แตกต่ กันทั้ง 4 ด้าน

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล **(2554)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาปัจจัยกระบวนทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข พนักงานระดับ -7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึ [illegible] สถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างอ [illegible] ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระ -7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภา สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

[illegible] (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ [illegible]TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ 1) [illegible]TMB [illegible]

เขตธุรกิจสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการ □□□□□□□□□□□□,□□□□□□□□□อมในที่ทำงาน, □□□□□□□□□□□□

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจสปาที่เปิดบริการในโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเป็นสมาชิกของสมาคมไทยสปา เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

3.2 ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.5 ก[illegible]

3.6 ตัวแปรที่ศึกษา

3.7 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงป[illegible] (Quantitative Research)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจั[illegible] กรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association)จำนวน 85 [illegible](ณ วันที่ 17[illegible] พ.ศ. 2557)

กลุ่มตัวอย่าง [illegible]ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานในสถานบริการส[illegible]ที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาว[illegible]ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของ[illegible](Thai Spa Associations) [illegible]ณ วันที่ 17 มีนาคม 2557 ซึ่งมีทั้งหมด 15 [illegible]

3.2.1 การสุ่ม□□□□□□□□□: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดการสุ่มตัวอย่าง □□□□□□ (Simple Sampling) □□□□□□□□□□□□□□□□□□ที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาว□□□□□□□□ กรุงเทพมหานครที่จดท□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ (Thai Spa Association) □□□□□□ วันที่ 17 มีนาคม 2557 เท่านั้น โดยมีทั้งหมด 15 แห่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใ ทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.2.1.1 ผู้จัดการส□□

□□□□□□□□ □□□□□ 15 แห่ง จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย กลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้จัดการสปาทั้งหมด คือ 15 ตั□□□□

3.2.1.2.พนักงานนวดสปา

พนักงานนวดของสถานบริการสปา เนื่องจากจำนวนพนักงานนวดของสถา □□□□□□□ที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาว□□□□□□□□□□□□□□□□□□ ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของ □□□□□□□□□□□ (Thai Spa Association) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

[illegible] (Positive) จำนวนทั้งสิ้น 25 [illegible]

1. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและ [illegible]

2. ปรับแบบสอบถามมาปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามไป [illegible]ความเที่ยงตรง (Valodity) [illegible] IOC (Item Objective Congruence Index) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 [illegible] เพื่อ [illegible]เนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ค่าที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 - 1.0 ซึ่งจะนำมาเป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

3. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) [illegible] (Try- Out) กับพนักงานสปาที่ไม่ได้เป็นตัวอย่าง จำนวน 30 กลุ่มตัวอย่าง และนำมา [illegible] SPSS [illegible] Reliability โดยกำหนดค่าความเชื่อมัน ที่ระดับไม่ต่ำกว่า 0.8 ขึ้นไป

4. ผู้[illegible] เพื่อขอ[illegible]

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ซึ่งแบบสอบถามจะมีข้อ [illegible] 4 ส่วนดังนี้.

ส่วนที่ 1 [illegible]แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ [illegible] ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน [illegible] (Multiple choices)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนัก[illegible]ทำงาน ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความรู้และภูมิปัญญา การเรียนรู้ตลอดชีวิต ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ [illegible] Linkert Scale (Rennis Likert, 1967:196-211) [illegible] (Interval Scale) [illegible] 5 ระดับ ดังนี้

[illegible]มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
[illegible]	ให้คะแนน 4 คะแนน
[illegible]	ให้คะแนน 3 คะแนน
[illegible]	ให้คะแนน 2 คะแนน
[illegible]น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัด [illegible] (Interval Scale) [illegible] ความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร ([illegible] 2554, หน้า 81)

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{[\text{illegible}] - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{[\text{illegible}] - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยการประเมินแบบสอบถามดังกล่าว สามารถแป[illegible] ของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	[illegible]
4.51 - 5.00	[illegible]มากที่สุด
3.51 - 4.50	[illegible]
2.51 - 3.50	[illegible]
1.51 - 2.50	[illegible]
1.00 - 1.50	[illegible]น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการบุคลากร เพื่อกระตุ้น [illegible] พนักงานสปา เป็นการศึกษาความต้องการของพนักงานสปาที่ท[illegible] อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจ และ

□□□

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโด[illegible]Linkert Scale (RennisLikert, 1967:196-211) [illegible] (Interval Scale) [illegible]5 ระดับ ดังนี้

[illegible]มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
[illegible]	ให้คะแนน 4 [illegible]
[illegible]	ให้คะแนน 3 คะแนน
[illegible]	ให้คะแนน 2 คะแนน
[illegible]น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวั[illegible] ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) [illegible] ความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร ([illegible] 2554, หน้า 81)

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{[illegible]} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{\text{[illegible]} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยการประเมินแบบสอบถามดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	[illegible]
4.51 - 5.00	[illegible]มากที่สุด
3.51 - 4.50	[illegible]
2.51 - 3.50	[illegible]
1.51 - 2.50	[illegible]
1.00 - 1.50	[illegible]น้อยที่สุด

6. ร[illegible]

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้ในการ[illegible]ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งได้แก่ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยนำมาหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

R = ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านความสอดคล้อง

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

[illegible]IOC มีค่ามากกว่า +1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับเนื้อหาอย่างแน่นอน

[illegible] 0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้น ไม่แน่ใจว่าจะสอดคล้องกับเนื้อหา

[illegible] -1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบ (Pre-Test)[illegible]กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (Try Out) ได้แก่พนักงานสปาที่ไม่ได้เป็นตัวอย่างจำนวน 30 กลุ่มตัวอย่างแล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวม โดย[illegible]วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)[illegible] SPSS ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าเป็นที่ยอมรับได้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมมาจาก 2 แหล่ง คือ[illegible]

[illegible](Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแ[illegible] 200 ฉบับ โดยการเดินทางไปยังสถานบริการสปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาว

[illegible] จำนวน 17 แห่ง เพื่อให้พนักงานที่ทำงานในสถานบริการสปาแต่ละแห่งทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาทั้งสิ้น ประมาณ 2-3 [illegible]

[illegible] (Secondary Data)เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ประกอบการทำวิจัย ได้จากการ[illegible] และเอกสารจากห้องสมุดเพื่อ[illegible]

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้[illegible]SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package For The Social Science For Windows) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ส[illegible] (Descriptive Statistics) [illegible] (Percentage) [illegible]ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างค่าเฉลี่ย (Mean) [illegible] ข้อมูลต่างๆ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการ[illegible]

2. ส[illegible] (Inference Statistics)[illegible]นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ค่า T- Test [illegible]ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มค่า[illegible]F- Test[illegible] (Analysis of Variance, ANOVA) เพื่อทดสอบสมมุติฐานความแตกต่าง (Differences) ระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อยมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป

ค่าสัมประสิทธิ์ส[illegible] (Pearson Correlation) [illegible] ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ซึ่งมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq$ ดังนี้

[illegible] X [illegible] Y [illegible] X เพิ่ม Y [illegible] X [illegible] Y จะเพิ่ม

[illegible] X [illegible] Y [illegible] X เพิ่ม Y [illegible] เพิ่มด้วย ถ้า X [illegible] Y [illegible]

[illegible] r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X [illegible] Y [illegible]

[illegible] r [illegible] -1 แสดงว่า X [illegible] Y [illegible]

[illegible] r = 0 แสดงว่า X [illegible] Y [illegible]

[illegible] r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X [illegible] Y [illegible]

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ส[illegible]	[illegible]
0.81 – 1.0	[illegible]
0.61 – 0.80	[illegible]
0.41 – 0.60	[illegible]
0.21 – 0.4	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.2	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	[illegible]

3.6 [illegible]

การศึกษาครั้งนี้ทำการประเมินผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ [illegible] (Descriptive Statistics) [illegible] ค่าความถี่ (Frequency) [illegible] (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) [illegible]

[illegible] T-Test, One –WayANOVA [illegible] Pearson Correlation [illegible] ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ร [illegible]

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง " ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย " ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ค[illegible] 5 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะ[illegible]

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปั[illegible]

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปั[illegible]

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการป[illegible]

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	[illegible]	[illegible]
$\bar{X}$	[illegible]	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	[illegible]	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	[illegible]	[illegible] T-test
Sig	[illegible]	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
F	[illegible]	[illegible] F-Test

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

[illegible] ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ประสบการณ์การทำงาน และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยวิธีการ [illegible]ยง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำ□□□

ตารางที่ 4.1 แส[illegible] (□□)

[illegible]	[illegible] (□□)	[illegible]
• 30,001 – 45,000 □□□	14	7.0
• 45,001 – 60,000 □□□	2	1.0
• 75,001 – 90,000 □□□	0	0
• มากกว่า 90,000 บาท	0	0
□□□	**200**	**100**
6. ประสบการณ์การทำงาน		
• ต่ำกว่า 1 ปี	18	9.0
• 1 - 3 ปี	64	32.0
• 4 – 6 ปี	43	21.5
• 7 – 9 ปี	38	19.0
• 10 ปี ขึ้นไป	37	18.5
□□□	**200**	**100**
• [illegible]		
• [illegible]	177	88.5
• ภาษาญี่ปุ่น	8	4.0
• [illegible]	3	1.5
• [illegible]	1	0.5
• ภาษาอื่นๆ	11	5.5
□□□	**200**	**100**

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

[illegible]กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เ[illegible] 92.5 เ[illegible] 7.5

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วน[illegible] 87.5 แล[illegible] 12.5

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใ[illegible] 26-35 ปี [illegible] 41.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ36.0 ช่วงอายุ 18- 25 ปี [illegible] 20 และช่วง[illegible] 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตาม[illegible]

การศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วน[illegible]ต่ำกว่าระดับ [illegible] 60.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.5 และมีการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 [illegible] 61.5 ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 ช่วง 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.0 ช่วง 60,001 – 75,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ ช่วง [illegible],001 – 60,000 [illegible] เป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

[illegible] พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่อยู่ใน[illegible]ง 1-3 ปี [illegible] 32.0 ช่วง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 ช่วง 7- 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 และต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ทักษะในการใช้ต่างประเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่จะสามารถใช้[illegible] ภาษาอังกฤษได้ คิดเป็นร้อยละ 88.5 ภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาลาว ภาษาเขมร ภาษาเกาหลี ภาษารัสเซีย ภาษาอินเดีย ภาษาเนปาล คิดเป็นร้อยละ 5.5 ภาษาญี่ปุ่น 4.0 ภาษาจีน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ ภาษาเยอรมัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

[illegible]กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสปาที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 [illegible]ที่เป็[illegible] [illegible] (Thai SPA Associations) จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ในส่วนของวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอย่างที่ 15,001 – 30,000 [illegible]

123 คน คิดเป็นร้อยละ61.5 และมี ประสบการณ์การทำงาน ในช่วง 1-3 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยล 32.0 สุดท้ายคือ ทักษะในการใช้ต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ จำนวน 177 คน คิด เป็นร้อยละ 88.5 และรองลงมาคือ อื่นๆ เช่น ภาษาลาว ภาษาเขมร ภาษาเกา[illegible] ภาษาเนปาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย[illegible]

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกั [illegible] จะแสดงค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกับระดับ [illegible]

[illegible]	$\bar{X}$	S.D	[illegible]
ท่านคิดว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานควรมีคุณสมบัติข้อ [illegible]			
8.1 มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.72	0.51	มากที่สุด
8.2 มีค[illegible]ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ	4.66	0.54	มากที่สุด
8.3 [illegible]ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต[illegible]	4.58	0.61	มากที่สุด
8.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.46	0.73	[illegible]
8.5 มีทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดี	4.68	0.57	มากที่สุด
8.6 มีท[illegible]	4.59	0.60	มากที่สุด
8.7 รู้จักวิธีก[illegible]	4.71	0.61	มากที่สุด
[illegible]	4.63	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จส่[illegible] อยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานควรมีคุณสมบัติ เรียงตามลำดับความสำคัญ ดัง ข้อ 8.1 มีความมุ่งมั่นในการทำงาน [illegible] ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.7) ข้อ 8.7 รู้[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.71) ข้อ8.5 มีทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดี มี[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.68) ข้อ 8.2 มี[illegible]ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มีความสำคัญเป็นอันดับสี่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ข้อ 8.6 มี[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.5) ข้อ 8.3 มีค[illegible] ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต่[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ข้อ 8.1 มีความคิดริเริ่ม [illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้า[illegible]

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการบุคลากรของสถานบริการสปาท์ [illegible] 5 ดาว [illegible]ที่เป็[illegible] ค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียงดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกับระดับ [illegible]

[illegible]	$\bar{X}$	S.D	[illegible]
● [illegible]			
9. [illegible]	4.29	0.70	[illegible]
10. [illegible]	4.37	0.73	[illegible]
11. บริษัทควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.65	[illegible]
[illegible]	4.36	0.69	[illegible]

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกับระดับ [illegible] (□□)

[illegible]	$\bar{X}$	S.D	[illegible]
● [illegible]			
12. มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและมี [illegible]	4.37	0.77	[illegible]
13. [illegible]	4.52	0.63	มากที่สุด
[illegible]	4.45	1.09	[illegible]
● [illegible]			
14. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	4.27	0.85	[illegible]
15. มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสม	4.05	1.11	[illegible]
16. มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงาน	4.33	0.90	[illegible]
17. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน	4.08	1.07	[illegible]
18. [illegible]	4.17	0.91	[illegible]
[illegible]	4.18	0.97	[illegible]
[illegible]	4.29	0.83	[illegible]

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

[illegible] หนึ่งแรก (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ [illegible] 11. บริษัทควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดในด้านการสร้างแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) [illegible] 10. [illegible] นโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.37) [illegible] 9. [illegible] ฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนาวิชาการให้แก่พนักงานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

[illegible] มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งสอง (ค่าเฉลี่ย 4.36) [illegible] 13. [illegible] มากที่สุดในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) [illegible] 12. มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านป[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.37)

[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.29)แส[illegible] 16. มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงาน ความสำคัญมากที่สุดในด้านการบริหารค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.33) [illegible] 14. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ข้อ 18. การเ[illegible] ความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) ข้อ 17. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายใน ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ข้อ 15 มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบ[illegible]

[illegible] เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย เกี่ยวกับระดับ [illegible] อย่างมีประสิทธิภาพ จะแสดงค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียงดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกับระดับ [illegible]

[illegible]	$\bar{X}$	S.D	[illegible]
19. รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำงาน [illegible]	4.10	0.85	[illegible]
20. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที	4.32	0.72	[illegible]

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานสปาไทยเกี่ยวกับระดับ [illegible] (□□)

[illegible]	$\bar{X}$	S.D	[illegible]
21. ทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด	4.36	0.67	[illegible]
22. ทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยผิดพลาดน้อยมาก	4.31	0.75	[illegible]
23. ใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงานอย่างประหยัดที่สุด	4.34	0.70	[illegible]
24. มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่ 4 [illegible]	4.58	0.57	มากที่สุด
25. สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.62	0.53	มากที่สุด
[illegible]	4.38	0.68	[illegible]

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ[illegible] ระดับความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่ามีระดับความสำคัญ [illegible]นี้ ข้อ 25ส[illegible] ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) ข้อ 24 มีความมุ่งมั่น [illegible]ตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ [illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.58) ข้อ 21 ทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด [illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.36) ข้อ 23 ใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงานอย่างประหยัดที่สุด มี[illegible]ดับสี่ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ข้อ 20 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที มี[illegible](ค่าเฉลี่ย 4.32) ข้อ 22ทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยผิดพลาดน้อยมากมี[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ [illegible] 19 รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน มีควา[illegible] (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ป[illegible] รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

[illegible]คิดเห็นเกี่ยวกับป[illegible]ไทยของพนักงานสปาที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโร[illegible] 5 ดาว [illegible]ที่เป็[illegible] (Thai SPA Associations) ที่มีตำ[illegible] การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ที่แต่[illegible] (T-Test) [illegible]รายละเอียดตามตารางที่ 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.10, 4.12 และตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.5 ผลป[illegible]

[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2- tailed)
[illegible]	15	4.61	0.86	1.351	198	0.178
[illegible]	185	4.36	0.53			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย จำแนกตามตำแหน่งที่[illegible] ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโด[illegible]4.61 [illegible] ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับ[illegible]4.36 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย[illegible]Independent-Sample T Test [illegible]Sig.(2-tailed) มากกกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.178 หมายความว่า พนักงานสปาไทย ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งต่างกันจ[illegible]อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 ผลกา[illegible]

[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2- tailed)
[illegible]	25	4.326	0.618	- 0.499	198	0.618
[illegible]	175	4.382	0.514			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย จำแนกตามเพศที่[illegible]ต่างกัน พบว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.382 และ เพศชาย มีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ[illegible]4.326 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ Independent-Sample T Test [illegible] Sig.(2-tailed) มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.618 หมายความว่า พนักงานสปาไทย ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงาน[illegible]อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 ผลกา[illegible]

[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	F	df	Sig.
18 - 25 ปี	40	4.396	0.509	1.640	3	0 .182
26 – 35 ปี	83	4.289	0.564			
36 – 45 ปี	72	4.470	0.437			
46 – 60 ปี	5	4.257	1.017			

ตารางที่ 4.7 ผลกา[illegible]

[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	F	df	Sig.
มากกว่า 60 ปี	0	0	0			
[illegible]	200	4.375	0.527			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย จำแนกตามอายุ [illegible] (One way ANOVA) [illegible] Sig. เท่ากับ 0.182 หมายความว่า พนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน [illegible] แตกต่างกันอย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ผ[illegible]

[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	F	df	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	121	4.303	0.529	3.920	2	0.021*
[illegible]	77	4.471	0.507			
[illegible]	2	5.000	0.000			
[illegible]	200	4.375	0.527			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ [illegible] จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่ [illegible] (One way ANOVA) [illegible] Sig. เท่ากับ 0.021 หมายความว่า พนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำง

[illegible]คัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการ[illegible] Sheffe [illegible]ผลดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผล[illegible] Sheffe

[illegible]		ต่ำกว่าปริญญาตรี	[illegible]	[illegible]
	$\bar{X}$	4.303	4.471	5.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.303	-	- 0.168*	- 0.697*
[illegible]	4.471		-	0.529
[illegible]	5.000			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างของ[illegible] เกี่ยวกับวุฒิการศึกษา พ[illegible]ที่มีก[illegible]ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับ[illegible]ที่มีการศึกษาสูงกว่าระ[illegible]ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับ[illegible]

ตารางที่ 4.10 [illegible]ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[illegible]เฉลี่ยต่อ[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	F	df	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	57	4.175	0.551	3.792	4	0.005
15,001 – 30,000 บาท	123	4.454	0.484			
30,001 – 45,000 บาท	14	4.347	0.660			
45,001 – 60,000 บาท	2	5.000	0.000			
60,001 – 75,000 บาท	4	4.571	0.00			

ตารางที่ 4.10 ผลก[illegible]
ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

[illegible]เฉลี่ยต่อ[illegible]	n	$\bar{X}$	S.D	F	df	Sig.
75,001 – 90,000 บาท	0	0	0			
มากกว่า 90,000 บาท	0	0	0			
[illegible]	200	4.375	0.527			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่[illegible] (One way ANOVA) [illegible] Sig (2-tailed) [illegible] 0.005 หมายความว่า พนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมี[illegible]ติที่ระดับ 0.05 จึงทำการ[illegible] Sheffe ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.11 ผล[illegible] Sheffe

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000 [illegible]	15,001 – 30,000 [illegible]	30,001 – 45,000 [illegible]	45,001 – 60,000 [illegible]	60,001 – 75,000 [illegible]	75,001 – 90,000 [illegible]	[illegible] 90,000 [illegible]
		3.89	4.21	4.14	5.00	3.00	0	0
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.89	-	-0.279*	-0.172	-0.825	0.396	0	0
15,001 – 30,000 [illegible]	4.21		-	0.107	-0.546	-0.117	0	0

ตารางที่ 4.11 ผลทดสอบ Sheffe (□□)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000 □□□	15,001 – 30,000 □□□	30,001 – 45,000 □□□	45,001 – 60,000 □□□	60,001 – 75,000 □□□	75,001 – 90,000 □□□	มากกว่า 90,000 □□□
		3.89	4.21	4.14	5.00	3.00	0	0
30,001 – 45,000 □□□	4.14			-	-0.653	- 0.224	0	0
45,001 – 60,000 □□□	5.00				-	0.429	0	0
60,001 – 75,000 □□□	3.00					-	0	0
75,001 – 90,000 □□□	0						-	0
มากกว่า 90,000 บาท	0							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปไทย เกี่ยวกับวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 □□□ □□□□ ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ□□□□□□□□□ 30,001 – 45,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทและ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000 - 30,000 บาทพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ□□□□□□□□□ 45,001 – 60,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000 – 30,000 □□□และ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 45,000 □□□ □□□ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001 – 75,000 □□□ □□□□ ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000 – 30,000 □□□ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 45,001 – 60,000 □□□ □□□□□□□

ตารางที่ 4.12 ผ[illegible]

[illegible]	n	$\overline{X}$	S.D	F	df	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	18	4.278	0.426	0.643	4	0.633
1 – 3 ปี	64	4.444	0.532			
4 – 6 ปี	43	4.312	0.556			
7 -9 ปี	38	4.406	0.466			
มากกว่า 10 ปี	37	4.344	0.591			
[illegible]	200	4.375	0.527			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ [illegible]ที่แตก[illegible] (One way ANOVA) [illegible] Sig. เท่ากับ 0.633 หมายความว่า พนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีป[illegible]การทำงานที่แต[illegible]อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลกา[illegible]

[illegible]	n	$\overline{X}$	S.D	F	df	Sig.
[illegible]	177	4.385	0.535	0.258	4	0.904
ภาษาญี่ปุ่น	8	4.250	0.633			
[illegible]	3	4.476	0.083			
[illegible]	1	4.429	.			
ภาษาอื่น ๆ	11	4.273	0.426			
[illegible]	200	4.375	0.527			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย จำแนกตามทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกัน [illegible] (One way ANOVA) [illegible] Sig. [illegible] 0.904 หมายความว่า พนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มี[illegible]ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ป[illegible]

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างป[illegible]

[illegible]	n	[illegible]		
		Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	[illegible]
8.1 มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	200	0.260**	0.000	ต่ำ
8.2 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ	200	0.256**	0.000	ต่ำ
8.3 มีการเรียนรู้ ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	200	0.398**	0.000	ต่ำ
8.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	200	0.405**	0.000	[illegible]
8.5 มีทักษะการสื่อสาร และมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดี	200	0.309**	0.000	ต่ำ
8.6 [illegible]	200	0.418**	0.000	[illegible]
8.7 [illegible]	200	0.158*	0.026	ต่ำมาก
[illegible]	200	0.458**	0.000	[illegible]

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลกา[illegible]สัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพี[illegible](Pearson Product Moment Correction Coefficient) [illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยแห่ง[illegible]0.01 [illegible]มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ 0.458 ซึ่งมีความสัมพันธ์[illegible]ที่มากจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง[illegible]ไทย โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correction Coefficient)[illegible]

ข้อ 8.1 มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าพนักงานสปาไทย มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] ค่าเท่ากับ 0.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทย มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ข้อ 8.2 มีค[illegible]ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 [illegible]ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิ[illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.256 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมี[illegible]ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ข้อ 8.3 มีก[illegible]ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต[illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าพนักงานสปาไทยมีการ[illegible]ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต[illegible]กับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์[illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.398 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมี[illegible]ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต่[illegible]เวลาที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไท เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ข้อ 8.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ [illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 [illegible]ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มี[illegible]ารของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า[illegible] เท่ากับ 0.405 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงา [illegible]ความคิดริเริ่ม[illegible]ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับ[illegible]

ข้อ 8.5 มีทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดี มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าพนักงานส[illegible]ทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดี มี[illegible]บวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โ[illegible]สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.309 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้[illegible]ทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดีมากขึ้นจะ[illegible]พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ข้อ 8.6 มีท[illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าพนักงานสป[illegible] บวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โ[illegible] สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.418 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้[illegible] ที่มากขึ้นจะทำใ[illegible] พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานก[illegible]

ข้อ 8.7 รู้จักวิธีก[illegible] Sig. (2-tailed) [illegible]กว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.026 [illegible]อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] 0.158 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานส[illegible] ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 3 ป[illegible]

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง[illegible]

[illegible]	n	[illegible]		
		Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	[illegible]
● [illegible]				
9. บริษัทมีการจัดฝึกอบรม ประชุม หรือสัมนาวิชาการ [illegible]	200	0.527**	0.00	[illegible]
10. บริ[illegible]	200	0.417**	0.00	[illegible]

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างป[illegible] (□□)

[illegible]	n	[illegible]		
		Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	[illegible]
11. บริษัทมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	200	0.586**	0.00	[illegible]
[illegible]	200	0.641**	0.00	[illegible]
• [illegible]				
12. มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจ[illegible]	200	0.601**	0.00	[illegible]
13. ทุกคนในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็น[illegible]	200	0.630**	0.000	[illegible]
[illegible]	200	0.681**	0.0	[illegible]
• [illegible]				
14. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	200	0.617**	0.00	[illegible]
15. มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสม	200	0.514**	0.00	[illegible]
16. มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและ[illegible]	200	0.527**	0.00	[illegible]
17. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ[illegible]	200	0.500**	0.00	[illegible]
18. การเบิกค่าตอบแทนมีความสะดวกและรวดเร็ว	200	0.530**	0.0	[illegible]
[illegible]	200	0.597**	0.00	[illegible]
[illegible]	200	0.733**	0.0	[illegible]

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลก[illegible]ไทย โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สั (

Pearson Product Moment Correction Coefficient) [illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้า[illegible]ที่มี[illegible]ปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.733 ซึ่งมี[illegible]ที่ดี[illegible]พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างป[illegible]ไทย โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correction Coefficient)[illegible]

[illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้า[illegible]ที่มีความสัมพันธ์เชิง[illegible]ทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่า[illegible]สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.641 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กร[illegible]ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

[illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าองค์การมีปัจจัยด้านก[illegible] ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.681 ซึ่งมี[illegible] ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

[illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ถ้าองค์การมี[illegible] ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.597 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีป[illegible]

[illegible] ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปาน[illegible]

[illegible]มื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง[illegible] โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correction Coefficient)[illegible]

[illegible]9. บริษัทมีการจัดฝึกอบรม ประชุม [illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible] นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.5278 ซึ่งมีความสัมพันธ์ [illegible] จะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปาน[illegible]

[illegible]10. บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อ มี[illegible]Sig. (2-tailed) [illegible] 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible]บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อ [illegible] ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.417 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่า[illegible]บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อมากขึ้น [illegible] พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปาน[illegible]

[illegible]11. บริษัทมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมี[illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 น[illegible]บริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน [illegible] นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.586 ซึ่งมีความสัมพันธ์ [illegible]บริษัทมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน [illegible]ากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

[illegible]12. มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและมีโอกาสก้าวหน้า[illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible]มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ [illegible] การของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] เท่ากับ 0.601 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

[illegible]ขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสู[illegible]

[illegible]13. ทุกคป[illegible]Sig. (2-tailed) [illegible] 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 ห[illegible] ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 [illegible]มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.630 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ [illegible]ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

[illegible]14. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำมี[illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible]ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ มี[illegible] กับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 [illegible]มประสิทธิ์ [illegible](r) มีค่าเท่ากับ 0.617 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นใน [illegible]

[illegible]15. มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสมมี[illegible]Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 ห[illegible]มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะ [illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0 1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible](r) มีค่าเท่ากับ 0.514 ซึ่งมีความ[illegible] ในการทำงานที่เหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปา[illegible]

[illegible]16. มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงานมี[illegible]Sig. (2-tailed) [illegible] 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 ห[illegible]มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงา [illegible] ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.527 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ [illegible]มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงาน ที่เหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปาน[illegible]

[illegible]17. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันมีค่า Sig. (2-tailed) [illegible] กว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible]ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน

[illegible] 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.500 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน [illegible] ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานก[illegible]

[illegible] 18. การเบิกค่าตอบแทนมีความสะดวกและรวดเร็วมี [illegible] Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเท่ากับ 0.000 หม[illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0. 1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.530 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ก [illegible] มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้น [illegible]

ตารางที่ 4.16 สรุป[illegible]

[illegible]	[illegible]	
	[illegible]	[illegible]
สมมติฐานที่ 1 ประ[illegible]		
- [illegible]		X
- [illegible]		X
- [illegible]		X
- [illegible]	X	
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	
- [illegible]		X
- [illegible]		X
สมมติฐานที่ 2 ปัจ[illegible]	X	
สมมติฐานที่ 3 ปัจ[illegible]	X	

จากตารางที่ 4.16 สามารถ[illegible]

สมมติฐานที่ 1ประ[illegible] เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ต่[illegible] ภาษาต่างประเทศ ที่แตกต่างกัน [illegible]ที่ไม่แตกต่างกัน แต่วุฒิก[illegible] รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ป[illegible] เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมุติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ป[illegible] เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมุติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย
5. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทยให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล
6. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในสถานบริการสปา ที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Asscociation) อ้างอิงข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม 2557 ซึ่งมีทั้งหมด 15 แห่ง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) โดยเลือกสถานบริการสปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาว ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) อ้างอิง ณ วันที่ 17 มีนาคม 2557 เท่านั้น โดยมีทั้งหมด 15 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ทำการศึกษา จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้จัดการสปา จำนวน 15 แห่ง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการสปาจะมีทั้งหมด 15 ตัวอย่าง และ พนักงานนวดของสถานบริการสปา แต่ เนื่องจากจำนวนพนักงานนวดของสถานบริการสปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรม 5 ดาวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) แต่ละแห่งมีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้ทำการวิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีจำนวนแตกต่างกันตามขนาดของสปา มีตั้งแต่ 3-33 คน จึงใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน(Multi- Stage Sampling) โดยมีขั้นตอน คือ [illegible] (Quota Sampling) [illegible]ที่ตั้งอยู่ใน

[illegible] 5 ดาว[illegible]กรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) [illegible]มีตั้งแต่ 3 - 33 [illegible]ๆ กัน คือสถานที่ละ 3 [illegible] 15 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 45 ตั[illegible] (Convenience Sampling) [illegible]ที่ตั้งอยู่ [illegible] 5 ดาว[illegible]กรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) ทั้ง 15 แห่งนี้ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 [illegible]กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน จำนวน 25 ข้อ ไ[illegible]

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม [illegible] เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยคำถามจะ [illegible] (Multiple choices) มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจั[illegible] เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานสปา [illegible]สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ ความมุ่งมั่น [illegible]ต ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะใน การสื่อสาร ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การบริหารเวลา โดยลักษณะคำถามแบบมีคำตอบ [illegible]Linkert Scale (Rennis Likert, 1967:196-211) [illegible] (Interval Scale) มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการบุคลากร เพื่อกระ[illegible] ที่ทำ[illegible] ขึ้น ได้แก่ ก[illegible], [illegible]Linkert Scale (Rennis Likert, 1967:196-211) [illegible] (Interval Scale) มีจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงา[illegible] ส่วนที่ ข้อมูลเกี่ยวกับ 4 [illegible]Linkert Scale (Rennis Likert, 1967:196-211) [illegible] (Interval Scale) มีจำนวน 7 ข้อ

[illegible] โดยการนำแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด แจกให้กับพนักงานสปาที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นสมาชิก [illegible] (Thai SPA Associations) การวิเคราะหข้อมูลผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด มาวิเคราะห์และประมวลผล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณา** (Descriptive Statistics) [illegible] (Percentage) [illegible] ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) [illegible] เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. **สถิติอ้างอิง** (Inference Statistics) [illegible]นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ [illegible] T- Test [illegible]ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร [illegible]2 [illegible] F- Test [illegible] (Analysis of Variance, ANOVA) เพื่อทดสอบสมมุติฐานความแตกต่าง (Differences) ระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อยมากกว่า ค่าขึ้นไป 2 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) [illegible]

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสปาที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิด [illegible] 5 ดาวใน [illegible] (Thai SPA Associations) จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน เป็นเพศหญิงมา [illegible] ระหว่าง 26-35 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -30,000 [illegible]รณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี โดยป [illegible]ที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai SPA Associations) [illegible]และในจำนวนพนักงาน 200 คน มี มีจำนวน 8 คน สามารถพูดภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีจำนวน 3 คนสามารถพูดภาษาจีนคิดเป็นร้อยละ 1.5 มีจำนวน 1 คนสามารถพูดภาษาเยอรมัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีจำนวน 11 คน สามารถพูดภาษาอื่นๆ ได้ เช่น ภาษาลาว ภาษาเขมร ภาษาเกาหลี ภาษารัสเซีย ภาษาอินเดีย และภาษาเนปาล คิดเป็นร้อยละ 5.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ [illegible] บุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค[illegible] การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นพ[illegible]มีความมุ่งมั่นในการทำงาน [illegible] ทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดี มีความสำคัญเป็นอันดับสาม มีค[illegible] ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มีความสำคัญเป็นอันดับสี่ มีท[illegible]ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต[illegible] ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มี[illegible]

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการจัดการบุคลากร

[illegible]ที่ม[illegible] เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างแรงจูงใจมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งแรก ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งสอง และด้านการบ[illegible]

[illegible] มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน [illegible] ความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ใน [illegible]มีความสำคัญเป็นอันดับสี่ [illegible] มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตา [illegible]ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ [illegible] ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปี[illegible]

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

[illegible]ในการปฏิบัติงานของพนักงานสปาไทยโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณา [illegible]มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ [illegible]

ทันตามเวลาที่กำหนด มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ เป็นอันดับสอง ทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด มีความสำคัญเป็นอันดับสาม ใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงานอย่างประหยัดที่ส มีความสำคัญเป็นอันดับสี่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที มีความสำคัญเป็นอันดับห้า ทำงานที่ได้รั[illegible] มากกว่าคนอื่นที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสำคัญเป็นอันดับสุด[illegible]

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประ[illegible] เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และ [illegible]

ตำแหน่งที่ต่[illegible]

[illegible]ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย จึงป[illegible]

[illegible]ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทย จึงป[illegible]

[illegible]ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไท[illegible] ความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0[illegible]ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี แล พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงา การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่[illegible] นัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน โดยพบว่า พนัก[illegible]ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 [illegible] ทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง

15,000 – 30,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001 – 60,000 [illegible] ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000 – 30,000 [illegible] และ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 45,000 [illegible] พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001 – 75,000 [illegible] มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000 – 30,000 [illegible] ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 45,001 – 60,000 [illegible]

[illegible] ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สปา [illegible]

[illegible] ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อป[illegible]

สมมติฐานที่ 2 ป[illegible] ที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] เท่ากับ 0.458 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีป[illegible] ที่มากจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง[illegible]

1. ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานส[illegible]ปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.260 ซึ่งมี[illegible] ความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. [illegible] ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มี[illegible] 0.256 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมีความ[illegible] ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. [illegible] ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต[illegible] ของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มี[illegible]

เท่ากับ 0.398 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมีการเรียนรู้ ศึก[illegible] เพิ่มเติมอยู่ต[illegible]เวลาที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. [illegible]ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มี[illegible] ปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.405 ซึ่งมี [illegible]ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. [illegible]ทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการ [illegible]สถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] เท่ากับ 0.309 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมีทักษะการสื่อสาร [illegible]ที่ดีมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. [illegible] ของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] เท่ากับ 0.418 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานสปาไทยมีทัก[illegible] [illegible]ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นใน [illegible]

7. [illegible] ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป[illegible]0.158 ซึ่งมี [illegible]ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 3 [illegible]อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) [illegible] 0.733 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าอ[illegible]ที่ดี[illegible]พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาความสัมป[illegible]

[illegible]0.01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.641 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า [illegible] ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

[illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.681 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีปัจจัย [illegible] ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

[illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.597 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีปัจจัย [illegible] ที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

[illegible] เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง [illegible]

1. [illegible] เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.5278 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า [illegible] ของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. [illegible] คัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.417 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. [illegible] ยัทมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.586 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า

บริษัทมีการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. มีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูง [illegible] 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.601 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

5. [illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.630 ซึ่งมีความสัมพันธ์ [illegible] หน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

6. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.617 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าค่าตอบแทนที่ได้รับมีค[illegible] เหมาะสมกับงานที่ทำมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับสูง

7. มีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.514 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีค่าล่วงเวลาพิเศษในการทำงานที่เหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. มีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงาน มีความสัมพันธ์เชิง[illegible] ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.527 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงาน ที่เหมาะสมมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในก[illegible] พนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

9. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ [illegible] (r) มีค่าเท่ากับ 0.500 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าค่าตอบแทนที่

ได้รับมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบันมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสป ไทยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

10. ก[illegible]นักงานสปาไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.530 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการเบิกค่าตอบแทนมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการของพนักงานสปาไทยเพิ่มขึ้นในระดับปาน[illegible]

[illegible]

[illegible]ที่ส่[illegible] [illegible]ผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสปาที่ทำงานในสถานบริการสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรม 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไท(Thai SPA Associations) [illegible] การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน ส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพ ชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง [illegible]-3 ปี สามาร[illegible] พนักงาน 200 คน มี มีจำนวน 8 คน สามารถพูดภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีจำนวน 3 คนสามารถพูดภาษาจีนคิดเป็นร้อยละ 1.5 มีจำนวน 1 คนสามารถพูดภาษาเยอรมัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีจำนวน 11 คน สามารถพูดภาษาอื่นๆได้ เช่น ภาษาลาว ภาษาเขมร [illegible] อินเดีย และภาษาเนปาล คิดเป็นร้อยละ 5.5

2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสป ไทย จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นในการทำงานและ [illegible] แต่ให้ความสำคัญกับ การศึกษาเพิ่มเติมอยู่ต่[illegible] [illegible]ความคิดริเริ่ม [illegible]จะมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานสปาไทยส่วนให ความสำคัญกับการทำงานโดยอาศัยประสบการณ์จากการทำงานมากกว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติ เพื่อแสว[illegible]ซึ่งมีสอดคล้องกับแนวความคิดของแม็คคินซีย์ (McKinsey) ที่ได้

กล่าวไว้ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นมีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่ ความมุ่งมั่น ภูมิปัญญา การเรียนรู้ตลอดชีวิต ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีมนุษย์สัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ปัญหา[illegible]

3. ป[illegible] เมื่อพิจารณาย่อยในแต่ละด้านพบว่า พนักงานสปาไทย ให้ความสำคัญด้านการสร้างแรงจูงใจอันดั หนึ่งแรก รองลงมา คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ และ [illegible]

แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานสปาไทยมีความคิดเห็นว่าการทำ ประสิทธิภาพจะต้องมีการทำงานเป็นทีมที่ดี และองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะควา มั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรควรจะมีนโยบายส่งเสริมให้ [illegible]ดือนขึ้นทุกปีตามความสามารถและผลงานขอ พนักงานสปาไทย และอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปา ไทย คือ องค์กรควรมีการจัดการฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนาวิชาการให้แก่พนักงานสปา เพื่อเพิ่ ความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสิ่งสุดท้ายที่มีความสำคัญต่อขวัญ และกำลังใจในการทำงานของพนักงานสปาไทย คือ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนที่มีความสะดวก รวดเร็ว [illegible]มเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับความเห็นของแนดเลอ (Nadler) [illegible](Wiggs) [illegible]ษย์ในองค์การจะครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การฝึกอบรม การศึกษา และ การพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารให้ถึงขีดสูงสุด เจริญก้าวหน้าทั้งด้านส่วนตัวและขององค์กร เป็นการเตรียมบุคลากรให้ก้าวไปพร้อมๆ กับองค์กรที่มี การเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโต

4. ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสปาไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยพนักงานได้ให้ความสำคัญกับการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด มีความ มีความมุ่งมั่นกระตือรือร้นใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถเพื่อให้ได้ปริมาณงาน ตามที่หน่วยงานกำหนดโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงานอย่างประหยัดที่สุด และสามา แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที โดยทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ผิดพลาดน้อยที่สุด และ รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง [illegible](Millet 1954: 4) ที่ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า

หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่า[illegible]
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

[illegible]

1. เนื่องจากพนักงานสปาไทยส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพที่ทำ แต่มีวุ[illegible]าต่ำกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนค่อนข้างน้อย คือ 15,001 – 30,000 บาท จึงทำให้พนักงานมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย ซึ่งจะเห็นได้จากประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 1-3 ปีเท่านั้น และพนักงานสปาที่มีคุณภาพ หรือมีความเชี่ยวชาญในอาชีพสป[illegible]ต่างประเทศ เนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านสปาน่าจะมีการจัดฝึกอบรม และสอบวัดระดับความสามารถในการทำงา[illegible]พนักงานสปา เพื่อกำหนดมาตรฐานของอัตราค่าจ้างตามระดับความ[illegible]เหมือนกับวิชาชีพอื่นๆ

2. การออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ควรมีขนาดที่เหมาะสมกับปริมาณของผู้มาใช้บริการ และควรแบ่งแยกให้เป็นสัดส่วน โดยแบ่งออกส่วนที่ใช้สำหรับบริการลูกค้และส่วนที่เป็นที่พักของพนักงานระหว่างรอ[illegible]

3. พื้นที่ในส่วนที่ให้บริการลูกค้าควรออกแบบมีให้มีความเป็นส่วนตัวแต่ไม่ควรมิดชิดจนเกินไป เพื่อป้องกันการล่วงละเมิดสิทธิของพนักงาน

4. ความสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดภาวะการกดดันระหว่างการ[illegible]

[illegible]ในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสปาที่เปิดให้บริการในโรงแรมระดับ 5 ดาว และข้อมูล[illegible]ยื่นตั[illegible]เป็นทางการจากมหาวิทยาลัย เพื่อใ[illegible]ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการอนุมัติประมาณ 1-2 สัปดาห์

2. ส่วนใหญ่ผู้บริหารของสปา /โรงแรมจะมีเวลาทำงานที่แตกต่างจากพนักงานสปา คือ จะ[illegible]ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาทำการ ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการติดต่อจึงควรโทรเข้าไปติด[illegible]เพื่อสอบถามรายละเอียดของผู้มีอำนาจในการอนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อ ซึ่งในแต่ละที่จะมีความแตกต่างกัน เช่น บางสถานที่ผู้จัดการสปาสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจ แต่บางสถานที่ต้[illegible]

3. [illegible]ขั้นตอนข[illegible]แล้วเจ้าหน้าที่จะโทรมานัด เพื่อเข้าไปรับแบบสอบถามในวันหลัง เนื่องจากพนักงานมีจำนวนจำกัด และมีการทำงานเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ตั้งแต่ 10.0 น – 18.00 น และ 14.00 – 22.00 น รวมถึงวันหยุดของพนักงานจะเป็นแบบสลับกันหยุด จึงต้องใช้เวลาในการ[illegible] ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3-7 วัน

บรรณานุกรม

กนกภรณ์ บุญมาพิชัยกรณ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศสำนักการค้าบริการและการลงทุน. (2554). *ธุรกิจบริการสปาและนวดไทย*. กรุงเทพฯ : กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2555).*โครงการเตรียมพร้อมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือภาคอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน (AEC)*. ค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 จาก http://www.strategy.dip.go.th

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2550). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย* : ม.ป.ท.

กิ่งพร ทองใบ. (2545). *การบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World

กิ่งฟ้า วิสุทธิ ,สุชนนี เมธิโยธิน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์จำกัด*.บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรัสศรี สุวรรณทรรภ. (2550). *สปา: เริ่มต้นและดำเนินธุรกิจอย่างไรให้ประสบความ สำเร็จ*. ค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 จากhttp://www.thaiappraisal.org/Thai/Monthly/Monthly.php

จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. (2547). *แรงจูงใจและการจูงใจสร้างปฏิหารย์*. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้ากรุ๊ป

จิตราวรรณ ถาวรวาศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่)*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชุมพล ตุลาพันธุ์, *การเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปา*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมวิชาชีพและวัฒนธรรมไทยสปา

ญาณินี รัตตกุล. (2552). *การศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานบริษัทต่างชาติแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจประเภทวางโครงข่ายปิโตเลี่ยมและก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ณัฐธัญ ถนัดรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ดนัย เทียนพุฒ. (2534). *สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

..... (2537). *กลยุทธ์การพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การทฤษฎีและการออกแบบ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธนานนท์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ธันวา ธนัญชัย. (2554). *การวิเคราะห์สวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธานินทร์ สุทธิกุลชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธิดารัตน์ สินแสง. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นภดล บันเทิงธุรกิจ. (2549). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงายนบริษัทคอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ)*. สารนิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

บทวิเคราะห์จากศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์. *ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบและมีโอกาสอย่างไรจากAEC*. ค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 จาก http://aseanwatch.org.

ประธาน ประเสริฐวิทยาการ. (2546) . *SPA บริการให้วันหยุดทางกายและใจวารสารวิชา การคุมครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพอาหารยา*. ปีที่ 10 ฉบับที่ 3/2546 เดือน กันยายน-ธันวาคม: 16-17

บรรณานุกรม (ต่อ)

ประภัสสร ศรีไสยา. (2550). *ผลกระทบของความผูกพันกับองค์การของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปรางค์ทิพย์ ศุภเอม. (2554). *ความต้องการสวัสดิการของแรงงานในโรงพิมพ์ผ้า กรณีศึกษาโรงงานศรีทองเท็กซ์ไทล์*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัทมาพร เรี่ยมวานิชย์. (2544). *ความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังในค่าตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. *บัณฑิตวิทยาลัย*, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปิยนุช เกาะกลาง. (2552). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมบูติคแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พยอม วงศ์สารศรี. (2548) *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันราช ภัฏสวนดุสิต

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท

พวงเพชร วัชรอยู่. (2538). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คอมแพคท์พริ้น

เพ็ญนภา ทรัพย์เจริญและคณะ. (2548). *คู่มืออบรมการนวดเท้าเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สามเจริญพาณิชย์

ไพบูลย์ ปิลันธน์โอวาท. (2546). *การพัฒนาธุรกิจสปาไทยอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 จาก http://www.positioningmag.com/content

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์

มาลีรัตน์ ทวีเจริญ. (2550). *ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้นำชุมชนในเขตอำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิษถ์.

รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล. (2551). *คุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

รัชปราณี ชำนาญณรงค์. (2553). *รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน KTC Smart Office*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543).*รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพและภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน*. คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รัตนา อัตภูมิสุวรรณ และคณะ. (2547). *องค์การและการจัดการ (Organization & Management)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญ

โรงแรมศรีธารา. (2552). *สปา*. ค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 จาก www.hotelthailandclub.com

วรารัตน์ เขียวไพรี และคณะ. (2553). *ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่* . บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันเฉลิม จันทรากุล. (2546). *SPA & Aroma therapy : ธุรกิจน้ำมันหอมระเหยบำบัดเงินล้าน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงดาวสร้อยทอง

วิจารณ์ พานิช. (2546). *การจัดการความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส)

วิชัย โกสุวรรณจินดา. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ

วิชาชีพและวัฒนธรรมไทยสปา. Academy of Professional Carrier Extension & Thai Culture Spa. *ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิยะดา เลาหะราวี. (2553). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปาเดย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 4 . กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

ศักดิ์ บวร. (2538). *บำบัดด้วยน้ำ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมิต

ศิริรัตน์ ศรีสิงห์. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

สมใจ ลักษณะ. (2545). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์

สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สมพงษ์ เกษมสิน. (2546). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ

สาคร สุขศรีวงษ์ และ คณะ. (2553). *การจัดการจากมุมมองนักบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท จี.พี.ไซเบอร์ปริ้นซ์ จำกัด

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

สุคนธ์ มณีรัตน์. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับรูปแบบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนสาธิตในจังหวัดนครปฐม*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุจิตรา ธนานนท์. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุนันทา เลาหนันท์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์

สุมิตร สุวรรณและคณะ. (2552). *การจัดระบบเงินเดือนและสวัสดิการเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: บทสะท้อนจากพนักงานมหาวิทยาลัย*. รายงานการวิจัย. ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุวิชญ์ ปรัชญาปารมิตา. (2541). *การแพทย์นอกระบบ: 177 ทางเลือกไปสู่สุขภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สาระ

องค์การสปาแห่งประเทศไทย International SPA Association. (2552). *ธุรกิจบริการ: สปาและนวดไทย*. กรุงเทพฯ : กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ

อังคณา กันธิยะ. (2554). *การศึกษาเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับของข้าราชการ และพนักงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัจฉรา สุขารมณ์. (2551). *การเสริมสร้างแนวคิดและการปรับปรุงโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร*. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเสนอที่สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

Abraham M. Maslow. (1970). A Motivation and Personality. New York : Harper and Row Publisher

Ackoff, R. L. (1989). *From data to wisdom. Journal of Applied Systems Analysis* 15: page 3-9

Arthur W. Sherman and George W. Bohlander. (1996). *Managing human resources* : South-Western Publishing Company

Decenzo and Robbins.(2013). *Human Resource Management*, 11th : Edition International Student Version.

Hellriegel , Jackson and Slocum. (2002). *A Model Of The Underlying Philosophy and Critria for Effective Implement Of Performanace Management*. Department of Human Resource Management ,University of Johannesburg

Herzberg Federick .(1959). *The Motivation to Work*. New York : John Willey and Sons,.

Jones W. Best. (1970). *Research in Education*. New York : Prentice

Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service*: The Guest for Effective Performance. New York: McGraw – Hill

บรรณานุกรม (ต่อ)

Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.

R.Way Mondy and Robert M. Noe.(2005). *Human Resource Management*: Prentice Hall

Simon, Herbert. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan

Stephen P. Robbins. (2003). *Organizational Behavior: Concepts, Controverrsies and Application. 10th Ed*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall,Inc

Wayne F. Cascio. (2010). *Investing in People: Financial Impact of Human Resource Ini*

FT Press

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปาไทย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านสปาให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชี้แจง แบบสอบถาม : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเองมากที่สุด

1. ตำแหน่งงาน : ผู้จัดการสปา พนักงานสปา

2. เพศ : ชาย หญิง

3. อายุ : 18 – 25 ปี 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี
46 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี

4. การศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน :
ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท 30,001– 45,000 บาท
45,001 – 60,000 บาท 60,001 – 75,000 บาท 75,001 – 90,000 บาท
มากกว่า 90,000 บาท

6. ประสบการณ์การทำงาน :
ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1- 3 ปี 4– 6 ปี 7 - 9 ปี 10 ปี ขึ้นไป

7. ทักษะในการใช้ภาษา ต่างประเทศ :
ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ☐ ภาษาจีน ภาษาเยอรมัน
ภาษาอื่นๆ _____

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จส่วนบุคคล

ชี้แจง แบบสอบถาม : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับคะแนนความคิดเห็น ซึ่งพิจารณาความสำคัญของคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ท่านคิดว่าที่ผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานควรจะต้องมี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = สำคัญมากที่สุด

4 = [illegible]

3 = [illegible]

2 = [illegible]

1 = [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]				
		5	4	3	2	1
8	ท่านคิดว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานค[illegible]					
	8.1 มีความมุ่งมั่นในการทำงาน					
	8.2 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ					
	8.3 มีการเรียนรู้ ศึกษาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา					
	8.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
	8.5 มีทักษะการสื่อสาร และมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดี					
	8.6 มีทักษะในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ					
	8.7 รู้จักวิธีการบริหารเวลา เช่น มาทำงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ , สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการบุคลากร

ชี้แจง □□□□□□□□□ : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับคะแนนความคิดเห็น ที่ท่านคิดว่า กิจกรรม/ หรือนโยบายดังต่อไปนี้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = สำคัญมากที่สุด

4 = □□□□□

3 = □□□□□□□□□

2 = □□□□□

1 = □□□□□□□□

□□	□□□□□	□□□□□□□□□□				
		5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่						
9	□□□□□□□□□□

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ชี้แจง แ□□□□□□□□ : โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับคะแนนความคิดเห็น ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = สำคัญมากที่สุด

4 = □□□□□□

3 = □□□□□□□□□□

2 = □□□□□□

1 = □□□□□□□□□

□□	□□□□□□	□□□□□□□□□□□□				
		5	4	3	2	1
19	รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำงาน □□□□□□□□□□□□□□					
20	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที					
21	ทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด					
22	ทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยผิดพลาดน้อยมาก					
23	ใช้ทรัพยากรขององค์กรในการทำงานอย่างประหยัดที่สุด					
24	มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่ □□□□□□□□□□□□□□					
25	สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					

ทางผู้ทำงานวิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยนี้ และช่วยให้การค้นคว้าวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับ ซึ่งผู้ทำการวิจั □ □□□□□□□□□□□□□□

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ข้อคำถาม	ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					∑R	IOC
		คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5		
1.[illegible]	8.1	1	1	1	1	1	5	1
[illegible]	8.2	1	1	1	1	1	5	1
	8.3	1	1	1	1	1	5	1
	8.4	1	1	1	1	1	5	1
	8.5	1	1	1	1	1	5	1
	8.5	1	1	1	1	1	5	1
	8.6	1	1	1	1	1	5	1
	8.7	1	1	1	1	1	5	1
2. [illegible]	9	1	1	1	1	1	5	1
[illegible]	10	1	1	1	1	1	5	1
	11	1	1	1	1	1	5	1
	12	1	1	1	1	1	5	1
	13	1	1	1	1	1	5	1
	14	1	1	1	1	1	5	1
3. เกี่ยวกับป[illegible]	15	1	1	1	1	1	5	1
[illegible]	16	1	1	1	1	1	5	1
	17	1	1	1	1	1	5	1
	18	1	1	1	1	1	5	1
	19	1	1	1	1	1	5	1
	20	1	1	1	1	1	5	1
	21	1	1	1	1	1	5	1
	22	1	1	1	1	1	5	1
	23	1	1	1	1	1	5	1
	24	1	1	1	1	1	5	1
	25	1	1	1	1	1	5	1

Reliability

Item-Total Statistics

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
8.1	27.067	9.582	0.427	0.788
8.2	27.100	9.955	0.384	0.794
8.3	27.167	7.799	0.781	0.711
8.4	27.233	7.426	0.721	0.725
8.5	26.733	9.995	0.558	0.767
8.6	26.900	9.541	0.571	0.761
8.7	26.600	11.628	0.275	0.805
9	40.133	19.706	0.470	0.895
10	39.967	19.964	0.516	0.890
11	39.600	19.697	0.556	0.887
12	39.667	20.230	0.586	0.885
13	39.400	19.352	0.742	0.875
14	39.400	19.076	0.723	0.875
15	39.333	19.333	0.767	0.873
16	39.400	18.317	0.799	0.869
17	39.400	20.179	0.651	0.881
18	39.700	19.183	0.616	0.883
19	26.367	8.792	0.505	0.806
20	26.033	8.309	0.658	0.776

Reliability(ต่อ)

Item-Total Statistics

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
21	26.200	0.579	0.688	0.773
22	26.333	7.678	0.633	0.785
23	26.133	9.154	0.633	0.785
24	25.867	9.568	0.562	0.797
25	25.867	10.671	0.284	0.831

Reliability Statistics	
Crombach's Alpha	N of Items
0.831	31

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

1. [illegible]

2. [illegible]

3. [illegible]

4. [illegible]

5. [illegible]

ภาคผนวก ง

จดหมายเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS035 1 / 2557

วันพฤหัสบดีที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย **นางสาวนภสร พรหมคง**ร หัสนักศึกษา **012340033** นักศึกษา หลักสูตร**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปา " โดยมี **ดร.เอก ชุณหชัชราชัย** เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ใคร่ขอเชิญ **อาจารย์ จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์** คณะบดี คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

ในการนี้ทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตมฟอร์ด ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องนี้เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนว ทางการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. อภิเทพ แซ่โค้ว)

คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS036 1 / 2557

วันพฤหัสบดีที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชุติมา โลสกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย **นางสาวนภสร พรหมคง** รหัสนักศึกษา **012340033** นักศึกษา หลักสูตร**บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสปา" โดยมี **ดร.เอก ชุณหชัชราชัย** เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ใคร่ขอเชิญ **คุณชุติมา โลสกุล** รองผู้จัดการแผนกสปาโรงแรมแกรนด์ไฮเอท เอราวัณ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

ในการนี้ทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตมฟอร์ด ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องนี้เป็นอย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนว ทางการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. อภิเทพ แซ่โค้ว)
คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Spa Manager, Amari Watergate Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Onyx Hospitality Group, Amari Watergate Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Training Coordinator

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Spa Cenvaree, Centara Grand Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Spa Manager, Chaophya Park Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033,*** the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at 4th Floor, Tarnthip Building, Chaophya Park Hotel 247 Ratchadapisek Road, Dindaeng, Bangkok 10400

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, Conrad Bangkok Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Seasons Spa, Conrad Bangkok Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, Four Seasons Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at The Spa at Four Seasons Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Ms.Chootima Losakul, Assistant Spa Director, I Sawan Residential Spa&Club

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033,*** the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at I Sawan Residential Spa&Club, Grand Hyatt Erawan Bangkok 494 Rajdamri Road, Bangkok, Thailand 10330.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Ms. Wannida Vittayakul Human Resources Director, Imperial Queen's Park Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Imperial Health and Spa, Imperial Queen's Park Hotel. 199 Sukhumvit Soi 22, Bangkok 10110, Thailand.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, Mandarin Oriental Bangkok,

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of "***Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association*** " under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai***.

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Oriental Spa, Mandarin Oriental Bangkok.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Assistant Spa Director, Ramada Plaza Bangkok Menam Riverside

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Ramada Plaza Bangkok Menam Riverside Charoenkrung Rd., Bangkorlaem, Bangkok 10120 Thailand.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, Millenium Hiton Bangkok

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of "***Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association*** " under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at The Spa @ Millenium Hiton Bangkok.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, The Peninsula Spa by ESPA

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of "***Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association*** " under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at The Peninsula Spa by ESPA.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Ms.Wailaiporn Moonsri, Spa Manager, Shangri-La Hotel, Bangkok

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033,*** the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Chi, Shangri-La Hotel Bangkok.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, Sheraton Grand

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. *012340033*, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at The Grande Spa & Fitness Club –Sheraton Grand.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Human Resource Manager, The Sukhothai Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033,*** the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Spa Botanica, The Sukhothai Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

Bangkok Campus:
16 Motorway Rd., Prawet, Bangkok 10250, Thailand
Tel: +66 2 7694000; Fax: +66 2 7694099

Hua Hin Campus:
1458 Petchkasem Rd., Cha-Am, Petchburi 76120, Thailand
Tel: +66 3 2442322; Fax: +66 3 2442324

STAMFORD INTERNATIONAL UNIVERSITY
www.stamford.edu

GS 025 1/2014

30th June 2014

Re: Allowance for the MBA students to conduct research

Dear Spa Manager, Windsor Suites Hotel

Stamford international University has been established since 1996 in Cha-am, Petchaburi. Since 2000, we have offered international programmes at our Bangkok Campus, which is now located at Rama IX, Bangkok. The university now provides the students with the Master of Business Administration.

The university would like to ask for your allowance and cooperation to give the MBA students, ***Miss Napasorn Promkong*** student ID no. ***012340033***, the permission to conduct research on the topic of ***"Factors Affecting The Performance Efficiency Of Staffs In Spa Business To Open In Hotel In Bangkok And A Member Of Thai Spa Association "*** under supervised by ***Dr. Ake Choonhachattrachai.***

All data gathering during this study will remain confidential, which your name will not be exposed in any circumstance. The Graduate School has approved this project. If you wish, you may request a copy of the summary of findings from the study from the university. She will collect the data at Neva Spa, 12th Fl., Windsor Suites Hotel.

Thank you for your cooperation. Please do not hesitate to contact Stamford International University with any concerns you may have.

Yours sincerely,

Dr. Ake Choonhachatrachai
Assoc, Dean of Graduate School
Stamford International University

ประวัติเจ้าของงานวิจัย

ชื่อ	[illegible]
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	[illegible]
ประวัติการศึกษา	โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย ปี พ.ศ 2537 [illegible] วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ปี พ.ศ 2542
ที่อยู่ปัจจุบัน	1/228 หมู่ 20 ถนนตำหรุ ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัด [illegible]
สถานที่ทำงาน	RICHARDSON RFPD INC. 555/13-14 อาคารยูนิตี้ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 103 แขวงบางจาก [illegible]
ตำแหน่งงาน	Inside Sales Assistant