

ชื่อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นางสาววิยะดา เลาพะราวี **รหัสนักศึกษา** 2513002929 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิศัยกุล (2) รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปาในตำแหน่งผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปาของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปาของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปาของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร และ (4) เสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปา

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการเคย์สปา จำนวน 14 คน พนักงานนวดเคย์สปา จำนวน 98 คน และผู้รับบริการเคย์สปา จำนวน 70 คน รวมทั้งสิ้น 182 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเคย์สปา จำนวน 3 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา มีทั้งหมด 6 สมรรถนะ (2) ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปาอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก (3) ระดับสมรรถนะหลักที่คาดหวังของผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยรวมสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ และ (4) แนวทางในการพัฒนาผู้จัดการเคย์สปา คือ ควรมีการพัฒนาตัวเองด้านภาวะผู้นำ ส่วนพนักงานนวดเคย์สปาควรพัฒนาตัวเองด้านการควบคุมอารมณ์ หมั่นเรียนรู้ และฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรจัดทำมาตรฐานวิชาชีพและจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจเคย์สปาให้ได้รับการยอมรับ

คำสำคัญ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรในธุรกิจเคย์สปา กรุงเทพมหานคร

Thesis title: Job Competencies for Day Spa Personnel in Bangkok Metropolis

Researcher: Miss Wiyada Laoharawe; **ID:** 2513002929;

Degree: Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Ranee Esichaikul, Associate Professor;

(2) Dr.Kingporn Thongbai, Associate Professor; **Academic year:** 2010

Abstract

The purposes of this survey research were to: (1) identify job competencies for day spa personnel as day spa managers and day spa therapists in Bangkok Metropolis; (2) examine the current competency levels of day spa managers and day spa therapists in Bangkok Metropolis; (3) examine expected competency levels of day spa managers and day spa therapists in Bangkok Metropolis; and (4) propose the guidelines of the day spa personnel development in accordance with the expectation of day spa personnel.

The study sampled were 14 day spa managers, 98 day spa therapists, and 70 day spa customers in Bangkok Metropolis as a total of 182 samples. The opinions of day spa personnel's job competencies were elicited by using 3 questionnaires. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study were that: (1) day spa manager's job competencies consist of 9 aspects and day spa therapist's job competencies include 6 aspects; (2) the current core job competencies of day spa managers and day spa therapists were from the middle to high level; (3) the expectations of day spa personnel and day spa customers on job competencies of day spa managers and day spa therapist's job competency were from the high to the highest level. The overall expected job competency level were higher than all current job competency levels; and (4) the guidelines for day spa manager development were self development of leadership. The guidelines for day spa therapist were self development of stress tolerance, learning new things and professional practicing. Responsible agencies should set up the professional standard for day spa personnel and provide training courses to develop day spa personnel to be professional certified.

Keywords: Job competency, Day spa personnel, Bangkok Metropolis