

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธุรกิจเคย์สปาในตำแหน่งผู้จัดการสปาและพนักงานนวด ของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย จำนวน 14 แห่ง ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน โดยแบ่งเป็น กลุ่มผู้จัดการเคย์สปาจำนวน 14 คน พนักงานนวดเคย์สปา จำนวน 98 คน และผู้รับบริการเคย์สปา จำนวน 70 คน โดยผู้วิจัยเดินทางไปยังสปาเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผลการศึกษาได้เสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการเคย์สปา พนักงานนวดเคย์สปา และผู้รับบริการเคย์สปา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธุรกิจเคย์สปาในตำแหน่งผู้จัดการสปา และพนักงานนวด ของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปา ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรคือบุคลากรเคย์สปา จำนวน 14 แห่ง จำนวน 182 คน ได้แก่ ผู้จัดการเคย์สปา จำนวน 14 คน พนักงานนวด จำนวน 98 คน และผู้รับบริการเคย์สปา 70 คน สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้จัดการสปาและพนักงานนวด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับบริการสปา ประกอบด้วย เพศ อายุ เชื้อชาติ อาชีพหลัก และประเภทของบริการสปาที่ใช้บริการ ดังได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 4.2 4.3 และ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและอายุ

ลักษณะทางประชากร	ผู้จัดการสปา		พนักงานนวดสปา		ผู้รับบริการสปา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ						
หญิง	13	92.9	95	96.9	56	80.0
ชาย	1	7.1	3	3.1	14	20.0
รวม	14	100.0	98	100.0	70	100.0
2. อายุ						
น้อยกว่า 25 ปี	0	0	16	16.3	3	4.3
25 – 30 ปี	1	7.1	28	28.6	30	42.8
30 – 35 ปี	6	43.0	27	27.6	17	24.3
35 – 40 ปี	3	21.4	17	17.3	10	14.3
40 – 45 ปี	3	21.4	6	6.1	7	10.0
มากกว่า 45 ปี	1	7.1	4	4.1	3	4.3
รวม	14	100.0	98	100.0	70	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนมากเป็นเพศหญิง โดยผู้จัดการสปา คิดเป็นร้อยละ 92.9 พนักงานนวดสปา คิดเป็นร้อยละ 96.9 และผู้รับบริการสปา คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนในด้านอายุ พบว่าผู้จัดการสปา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 35 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนพนักงานนวด มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 และส่วนผู้รับบริการสปา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานของผู้จัดการสปาและพนักงานนวด

ลักษณะทางประชากร	ผู้จัดการสปา		พนักงานนวด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา				
ต่ำกว่าอนุปริญญา	0	0	37	37.7
อนุปริญญา/ปวส.	2	14.3	42	42.9
ปริญญาตรี	8	57.1	13	13.3
ปริญญาโท	3	21.5	0	0
ปริญญาเอก	1	7.1	0	0
อื่น ๆ	0	0	6	6.1
รวม	14	100.0	98	100.0
ระยะเวลาในการทำงาน				
น้อยกว่า 1 ปี	0	0	20	20.4
1 – 3 ปี	8	57.1	36	36.7
3 – 5 ปี	2	14.3	17	17.4
5 – 10 ปี	3	21.4	23	23.5
10 – 15 ปี	1	7.2	2	2.0
มากกว่า 15 ปี	0	0	0	0
รวม	14	100.0	98	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้จัดการสปามีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.5 ส่วนพนักงานนวดมีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 37.7 ด้านระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่าผู้จัดการสปาทำงานเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนพนักงานนวดทำงานเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ อาชีพของผู้รับบริการเคย์สปา และประเภทของบริการสปาที่ใช้บริการ

ลักษณะทางประชากร	ผู้รับบริการสปา	
	จำนวน	ร้อยละ
เชื้อชาติ		
ไทย	68	97.1
อื่น ๆ	2	2.9
รวม	70	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ	1	1.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.4
พนักงานบริษัทเอกชน	57	81.4
เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	6	8.6
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	4	5.7
อื่น ๆ	1	1.4
รวม	70	100.0
ประเภทของบริการสปาที่ใช้บริการ		
นวดตัว	51	23.1
นวดหน้า ทรีทเมนต์บำรุงผิวหน้า	37	16.7
ทรีทเมนต์บำรุงผิวดตัว	18	8.2
นวดเท้า	27	12.2
นวดศีรษะ	14	6.3
นวดไทย	33	14.9
อบ/ ประคบตัวด้วยสมุนไพร	10	4.5
อบไอน้ำ ขาวน่า	9	4.1
วารีบำบัด	2	0.9
ทำเล็บ ตกแต่งเล็บ	12	5.4
แว็กซ์ขน/ กำจัดขน	7	3.2
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	221	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้รับบริการสปาส่วนมากเป็นเชื้อชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 97.1 ส่วนเชื้อชาติอื่นมี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ด้านอาชีพของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการสปาที่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 8.6 และแม่บ้าน/ พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ส่วนอาชีพข้าราชการ และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และด้านบริการสปาที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุดคือ นวดตัว คิดเป็น

ร้อยละ 23.1 รองลงมาคือ นวดหน้า ทรีทเมนต์บำรุงผิวหน้า คิดเป็นร้อยละ 16.7 บริการสปาที่ผู้รับบริการใช้บริการน้อยที่สุดคือ บริการวารีบำบัด คิดเป็นร้อยละ 0.9 และบริการอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ การนวดหินร้อน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธุรกิจเคย์สปาในตำแหน่งผู้จัดการสปา และพนักงานนวด ของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธุรกิจเคย์สปา จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทยที่ให้ความร่วมมือจำนวน 14 คน โดยแบ่งเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปา

2.1 องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา

การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา ซึ่งมีทั้งหมด 9 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก 6 สมรรถนะและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 และ 4.5

ตารางที่ 4.4 จำนวนความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา

สมรรถนะหลัก	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาวะผู้นำ		
1.1 การกำหนดทิศทางในการทำงาน	14	100.0
1.2 การมอบหมายงาน	14	100.0
1.3 การสร้างแรงจูงใจ	14	100.0
1.4 การพัฒนาทีมงาน	14	100.0
1.5 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	14	100.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		
2.1 การเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	14	100.0
2.2 มีมนุษยสัมพันธ์	14	100.0
2.3 การทำงานเป็นทีม	14	100.0
2.4 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์	14	100.0
2.5 มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว	14	100.0
2.6 การควบคุมอารมณ์	14	100.0
3. การคิดวิเคราะห์		
3.1 การตัดสินใจด้วยเหตุผลและตามสภาพที่เป็นจริง	14	100.0
3.2 การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	14	100.0
3.3 การวิเคราะห์ปัญหา	14	100.0
3.4 การจัดทำแผนงาน	14	100.0
3.5 มีความรู้ในงานบริการ มีความเชี่ยวชาญในงาน	14	100.0
4. ความตระหนักถึงธุรกิจ		
4.1 กระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร	14	100.0
4.2 มีวิสัยทัศน์	14	100.0
4.3 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและธุรกิจ	14	100.0
4.4 มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมทางธุรกิจ	14	100.0
5. การสื่อสาร		
5.1 การสื่อสารด้วยการพูด	14	100.0
5.2 การสื่อสารด้วยการเขียน	14	100.0
5.3 การใช้ภาษากายหรืออวจนภาษา	14	100.0
5.4 การเจรจาต่อรอง	14	100.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
6. การบริหารจัดการ		
6.1 การวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์	14	100.0
6.2 การคิดอย่างมีวิจารณญาณและคิดอย่างมีระบบ	14	100.0
6.3 การประสานงาน	14	100.0
6.4 การบริหารทรัพยากร เช่น ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ เวลา	14	100.0
6.5 การบริหารการเปลี่ยนแปลง	14	100.0
6.6 การสอนงาน	12	85.7
6.7 การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน	14	100.0
6.8 มีจริยธรรม	14	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสฯ ด้านภาวะผู้นำ ผู้จัดการเคสฯ มีความเห็นด้วย ร้อยละ 100 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เห็นด้วยร้อยละ 100 ด้านการคิดวิเคราะห์เห็นด้วย ร้อยละ 100 ด้านความตระหนักถึงธุรกิจเห็นด้วย ร้อยละ 100 ด้านการสื่อสาร เห็นด้วย ร้อยละ 100 และด้านการบริหารจัดการ เห็นด้วย ร้อยละ 85.7 – 100

สรุปผู้จัดการเคสฯ เห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสฯ ในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ และด้านการสื่อสาร ร้อยละ 100 ยกเว้น สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ ในหัวข้อการสอนงาน ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 85.7

ในการสำรวจสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานของผู้จัดการเคสฯ จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการเคสฯ จำนวน 14 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานของผู้จัดการเคสฯ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะ
กลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสสปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
7. ด้านธุรกิจสปาและบริการ		
7.1 ความรู้ด้านธุรกิจสปาและธุรกิจบริการ	14	100.0
7.2 ความรู้และทักษะด้านการนวด บริการสปาแบบต่าง ๆ	14	100.0
7.3 ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	14	100.0
7.4 ความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในสปา	14	100.0
7.5 ทักษะในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	14	100.0
7.6 จิตสำนึกในการบริการ	14	100.0
8. ด้านการบริหารธุรกิจ		
8.1 ความรู้และทักษะในด้านการเงินและบัญชี	14	100.0
8.2 ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาด	14	100.0
8.3 ความรู้และทักษะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์	14	100.0
8.4 ความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน	13	92.9
8.5 ความรู้เรื่องประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน	11	78.6
8.6 การรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน	14	100.0
8.7 บริหารความขัดแย้ง	14	100.0
9. ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป		
9.1 ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	14	100.0
9.2 ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ	14	100.0
9.3 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	14	100.0
9.4 การบูรณาการมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน	14	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสสปา ด้านธุรกิจสปาและบริการ ผู้จัดการเคสสปา มีความเห็นด้วย ร้อยละ 100 ด้านการบริหารธุรกิจ เห็นด้วย ร้อยละ 78.6 – 100 และด้านความรู้และความสามารถทั่วไป เห็นด้วย ร้อยละ 100

สรุปผู้จัดการเคสสปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสสปาในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป ร้อยละ 100 ยกเว้น สมรรถนะด้านการบริหารธุรกิจ ในหัวข้อความรู้ด้าน

กฎหมายแรงงาน ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 92.9 และหัวข้อความรู้เรื่องประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 78.6

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคสสปา มีจำนวนผู้จัดการเคสสปาที่แสดงความคิดเห็น 9 คน จากจำนวนผู้จัดการเคสสปา 14 คน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละ
1. สมรรถนะหลัก		
1.1 ทักษะและความสามารถในการนำเสนอผลงาน	2	22.2
1.2 ทักษะในการประมวลผลจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากลูกค้าและการดำเนินงาน	1	11.1
1.3 มีเทคนิคในการดูแลพนักงานทุกระดับ	1	11.1
1.4 มีความรับผิดชอบต่อตนเองและองค์กร	1	11.1
1.5 มีจรรยาบรรณวิชาชีพ	1	11.1
1.6 มีสำนึกถึงความเป็นเจ้าของกิจการ	1	11.1
1.7 ทักษะด้านการคัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม ข้อควรระวังของลูกค้าก่อนให้บริการ	1	11.1
2. สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน		
2.1 ทักษะในการฝึกอบรม ถ่ายทอดงานและองค์ความรู้	1	11.1
2.2 ความรู้และทักษะบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา เช่น การออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ	1	11.1
2.3 มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	1	11.1
2.4 สร้างความต่อเนื่องในงาน	1	11.1
2.5 สร้างความเป็นมาตรฐาน แนวปฏิบัติ ในการปฏิบัติงาน	1	11.1
2.6 ใช้เหตุผลในการบริหารงาน	1	11.1
2.7 รองรับความคาดหวังจากองค์กรและพนักงาน	1	11.1
2.8 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย สมุนไพร ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อและประเมินผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา	1	11.1
2.9 มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ	1	11.1
2.10 การติดตามการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความสามารถในการคิดค้นเมนูในการให้บริการใหม่ ๆ	1	11.1

2.2 องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา

การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา ซึ่งมีทั้งหมด 6 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ดังแสดงในตารางที่ 4.7 และ 4.8

ตารางที่ 4.7 จำนวนความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา

สมรรถนะหลัก	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. จิตสำนึกในการบริการ		
1.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	14	100.0
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์	14	100.0
1.3 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	14	100.0
1.4 ความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง	14	100.0
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		
2.1 การเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้อื่น	14	100.0
2.2 การทำงานเป็นทีม	14	100.0
2.3 ความสามารถในการเรียนรู้	14	100.0
2.4 ความสามารถในการปรับตัว	14	100.0
2.5 การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น	14	100.0
3. การตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ		
3.1 ความตรงต่อเวลา	14	100.0
3.2 ความรับผิดชอบ	14	100.0
3.3 ความกระตือรือร้น	14	100.0
3.4 การพัฒนาตนเอง	14	100.0
3.5 ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ	12	85.7
3.6 ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาของมนุษย์	14	100.0
3.7 ความรู้และทักษะในการนวด การให้บริการทรีทเมนต์	14	100.0
3.8 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	12	85.7
3.9 มีจรรยาบรรณ	14	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา ด้านจิตสำนึกในการบริการ ผู้จัดการเคย์สปา มีความเห็นด้วย ร้อยละ 100 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เห็นด้วย ร้อยละ 100 และด้านการตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ เห็นด้วย ร้อยละ 85.7 – 100

สรุปผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปาในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ร้อยละ 100 ยกเว้น สมรรถนะด้านการตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในหัวข้อความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 85.7

ในการสำรวจสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานของพนักงานนวดเคย์สปาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการเคย์สปาจำนวน 14 คน ได้ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานของพนักงานนวดเคย์สปา ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ		
4.1 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย	10	71.4
4.2 ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร	14	100.0
4.3 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ	14	100.0
4.4 ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป	12	85.7
4.5 ทักษะด้านงานเสริมสวยผม เช่น สระผม ไลร์ผม	8	57.1
4.6 ทักษะด้านงานเสริมสวยเล็บ เช่น ทำเล็บ ค่อเล็บ	10	71.4
4.7 ทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่าง ๆ	9	64.3
4.8 การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่ ห้องทรีทเมนต์	14	100.0
4.9 การจัดเตรียมและการจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ	14	100.0
4.10 การจัดเตรียมและการจัดเก็บผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง	14	100.0

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	N = 14	
	เห็นด้วย	
	จำนวน	ร้อยละ
5. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย		
5.1 การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม ข้อควรระวังของลูกค้า ก่อนการให้บริการ	14	100.0
5.2 ความสามารถในการควบคุม ดูแลคุณภาพของน้ำ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ	14	100.0
5.3 การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายของเชื้อโรค	12	85.7
6. ด้านอื่น ๆ		
6.1 ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	10	71.4
6.2 ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	8	57.1
6.3 การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	14	100.0
6.4 ความสามารถด้านการขายและการนำเสนอบริการอื่น	14	100.0
6.5 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	14	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวด เคย์สปา ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วย ร้อยละ 57.1 – 100 ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย เห็นด้วย ร้อยละ 85.7 – 100 และด้านความรู้และความสามารถทั่วไป เห็นด้วย ร้อยละ 57.1 – 100

สรุปผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปาในหัวข้อส่วนใหญ่ของสมรรถนะด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ร้อยละ 100 ยกเว้นหัวข้อความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหยซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 71.4 หัวข้อความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไปซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 85.7 หัวข้อทักษะด้านงานเสริมสวยผม เช่น สระผม ไดรฟ์ผม ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 57.1 ด้านงานเสริมสวยเล็บ เช่น ทำเล็บ ต่อเล็บ ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 71.4 และด้านการกำจัดขนแบบต่าง ๆ ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 64.3 ส่วนสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยในทุกหัวข้อ ร้อยละ 100 ยกเว้นหัวข้อ การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งเห็นด้วยร้อยละ 85.7 และสมรรถนะด้านอื่น ๆ ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับหัวข้อส่วนใหญ่ร้อยละ 100 ยกเว้นหัวข้อ ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 71.4 และหัวข้อความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 57.1

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา มีจำนวนผู้จัดการเคย์สปาที่แสดงความคิดเห็น 9 คน จากจำนวนผู้จัดการเคย์สปา 14 คน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 สรุปความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	จำนวนความคิดเห็น	ร้อยละ
1. สมรรถนะหลัก		
1.1 บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ น่าเชื่อถือ	3	33.3
1.2 ยึดมั่นหลักแห่งจรรยาบรรณ	2	22.2
1.3 ความสามารถในการแนะนำการดูแลตนเองของลูกค้า หลังได้รับบริการ	2	22.2
1.4 มีพื้นฐานความรู้และความสามารถด้านการให้บริการสปา	2	22.2
1.5 ดูแลและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร	1	11.1
1.6 รู้รักสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมงาน	1	11.1
1.7 รู้จักความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง	1	11.1
1.8 มีความคิดสร้างสรรค์ในงาน	1	11.1
1.9 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า	1	11.1
2. สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน		
2.1 เรียนรู้บริการใหม่ ๆ	2	22.2
2.2 การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าหลังได้รับบริการ	1	11.1
2.3 ความรู้ด้านบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา เช่น การออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ	1	11.1
2.4 ทักษะในการถ่ายทอดงาน สอนงาน	1	11.1
2.5 ฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	11.1
2.6 ฝึกสมาธิด้านจิตใจเป็นประจำ	1	11.1
2.7 ฝึกหัวใจการบริการ	1	11.1
2.8 มีความชำนาญและมีจรรยาบรรณต่อลูกค้า	1	11.1
2.9 ทักษะการจูงใจลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือ	1	11.1
2.10 การตระหนักและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร	1	11.1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปา ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปาและพนักงานนวด ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวังแบ่งออกเป็นสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา โดยศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา จำนวน 98 คน สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา โดยศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการเคย์สปา จำนวน 14 คน พนักงานนวดเคย์สปา จำนวน 98 คน และผู้รับบริการเคย์สปา จำนวน 70 คน

3.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา

การวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา ซึ่งมีทั้งหมด 9 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. การคิดวิเคราะห์
4. ความตระหนักถึงธุรกิจ
5. การสื่อสาร
6. การบริหารจัดการ

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ดังนี้

1. ด้านธุรกิจสปาและบริการ
2. ด้านการบริหารธุรกิจ
3. ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป

3.1.1 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา

แบ่งออกเป็นระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของ
ผู้จัดการสปา

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
1. ภาวะผู้นำ		3.37	0.86	ปานกลาง	4.02	0.76	มาก
1.1 การกำหนดทิศทางในการทำงาน	98	3.40	0.78	ปานกลาง	3.99	0.75	มาก
1.2 การมอบหมายงาน	98	3.47	0.88	ปานกลาง	4.03	0.82	มาก
1.3 การสร้างแรงจูงใจ	98	3.29	0.90	ปานกลาง	4.01	0.74	มาก
1.4 การพัฒนาทีมงาน	98	3.34	0.84	ปานกลาง	4.07	0.69	มาก
1.5 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	98	3.37	0.92	ปานกลาง	3.99	0.79	มาก
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		3.77	1.36	มาก	4.24	0.76	มาก
2.1 การเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	98	3.53	0.83	มาก	4.15	0.83	มาก
2.2 มีมนุษยสัมพันธ์	98	4.23	4.14	มาก	4.31	0.75	มาก
2.3 การทำงานเป็นทีม	98	3.73	0.82	มาก	4.29	0.70	มาก
2.4 การสร้างและรักษาความสัมพันธ์	98	3.77	0.72	มาก	4.28	0.73	มาก
2.5 มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว	98	3.69	0.82	มาก	4.24	0.75	มาก
2.6 การควบคุมอารมณ์	98	3.67	0.83	มาก	4.20	0.79	มาก
3. การคิดวิเคราะห์		3.69	0.82	มาก	4.18	0.77	มาก
3.1 การตัดสินใจด้วยเหตุผล และตามสภาพที่เป็นจริง	98	3.76	0.77	มาก	4.14	0.76	มาก
3.2 การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ	98	3.60	0.85	มาก	4.15	0.83	มาก
3.3 การวิเคราะห์ปัญหา	98	3.62	0.81	มาก	4.15	0.79	มาก
3.4 การจัดทำแผนงาน	98	3.55	0.86	มาก	4.11	0.76	มาก
3.5 มีความรู้ในงานบริการ มีความเชี่ยวชาญในงาน	98	3.92	0.81	มาก	4.33	0.73	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
4. ความตระหนักถึงธุรกิจ		3.72	1.01	มาก	4.34	0.82	มาก
4.1 กระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร	98	3.46	0.99	ปานกลาง	4.20	0.85	มาก
4.2 มีวิสัยทัศน์	98	3.81	0.99	มาก	4.38	0.81	มาก
4.3 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและธุรกิจ	98	3.93	1.00	มาก	4.40	0.81	มาก
4.4 มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมทางธุรกิจ	98	3.67	1.06	มาก	4.37	0.82	มาก
5. การสื่อสาร		3.90	0.84	มาก	4.40	0.78	มาก
5.1 การสื่อสารด้วยการพูด	98	3.90	0.90	มาก	4.48	0.75	มาก
5.2 การสื่อสารด้วยการเขียน	98	3.90	0.81	มาก	4.40	0.77	มาก
5.3 การใช้ภาษาทักทายหรืออวยพรภาษา	98	3.90	0.91	มาก	4.40	0.81	มาก
5.4 การเจรจาต่อรอง	98	3.90	0.76	มาก	4.34	0.79	มาก
6. การบริหารจัดการ		3.56	0.92	มาก	4.24	0.78	มาก
6.1 การวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์	98	3.46	0.99	ปานกลาง	4.07	0.80	มาก
6.2 การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดอย่างมีระบบ	98	3.53	0.84	มาก	4.23	0.73	มาก
6.3 การประสานงาน	98	3.54	0.95	มาก	4.30	0.76	มาก
6.4 การบริหารทรัพยากร เช่น ทรัพยากรมนุษย์งบประมาณเวลา	98	3.64	0.99	มาก	4.27	0.82	มาก
6.5 การบริหารการเปลี่ยนแปลง	98	3.46	0.88	ปานกลาง	4.30	0.78	มาก
6.6 การสอนงาน	98	3.43	0.99	ปานกลาง	4.13	0.82	มาก
6.7 การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน	98	3.57	0.87	มาก	4.18	0.82	มาก
6.8 มีจริยธรรม	98	3.85	0.82	มาก	4.40	0.68	มาก
เฉลี่ยรวม		3.67	0.97	มาก	4.24	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปาทั้ง 6 สมรรถนะ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.67, S.D = 0.97 และ Mean = 4.24, S.D = 0.78) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 5 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความ

ตระหนักถึงธุรกิจ ด้านการสื่อสาร และด้านการบริหารจัดการ มีระดับความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมาก 4 สมรรถนะ ส่วนสมรรถนะที่ระดับความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันคือ ภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นของสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการพบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ (Mean = 3.37, S.D = 0.86) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากทุกรายการ (Mean = 4.02, S.D = 0.76) โดยไม่มีสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังทั้ง 5 รายการ

2) การวิเคราะห์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 6 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.77, S.D = 1.36 และ Mean = 4.24, S.D = 0.76) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านการคิดวิเคราะห์ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69, S.D = 0.82 และ Mean = 4.18, S.D = 0.77) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

4) การวิเคราะห์ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.72, S.D = 1.01 และ Mean = 4.34, S.D = 0.82) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 3 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ การกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีระดับสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.46, S.D = 0.99) แต่สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.20, S.D = 0.85)

5) การวิเคราะห์ด้านการสื่อสาร จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.90, S.D = 0.84 และ Mean = 4.40, S.D = 0.78) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

6) การวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 8 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.56, S.D = 0.92 และ Mean = 4.24, S.D = 0.78) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 5 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ด้านการวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการสอนงาน ที่มีระดับสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.46,

S.D = 0.99 Mean = 3.46, S.D = 0.88 และ Mean = 3.43, S.D = 0.99) แต่สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07, S.D = 0.80 Mean = 4.30, S.D = 0.78 และ Mean = 4.13, S.D = 0.82)

3.1.2 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา

แบ่งออกเป็นสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง
ของผู้จัดการสปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
7. ด้านธุรกิจสปาและบริการ		3.79	0.77	มาก	4.42	0.74	มาก
7.1 ความรู้ด้านธุรกิจสปาและธุรกิจบริการ	98	3.67	0.82	มาก	4.43	0.79	มาก
7.2 ความรู้และทักษะด้านการนัด บริการทรีทเมนต์แบบต่างๆ	98	3.76	0.77	มาก	4.41	0.77	มาก
7.3 ความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	98	3.66	0.84	มาก	4.38	0.78	มาก
7.4 ความรู้ทักษะในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆในสปา	98	3.65	0.75	มาก	4.24	0.73	มาก
7.5 ทักษะในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	98	3.92	0.68	มาก	4.50	0.68	มากที่สุด
7.6 จิตสำนึกในการบริการ	98	4.06	0.77	มาก	4.55	0.71	มากที่สุด
8. ด้านการบริหารธุรกิจ		3.66	0.89	มาก	4.32	0.85	มาก
8.1 ความรู้และทักษะในด้านการเงินและการบัญชี	98	3.63	0.91	มาก	4.28	0.89	มาก
8.2 ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาด	98	3.69	0.85	มาก	4.32	0.83	มาก
8.3 ความรู้และทักษะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์	98	3.63	0.87	มาก	4.30	0.86	มาก
8.4 ความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน	98	3.57	0.97	มาก	4.27	0.90	มาก
8.5 ความรู้เรื่องประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน	98	3.70	0.88	มาก	4.33	0.82	มาก
8.6 การรักษาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	98	3.77	0.91	มาก	4.45	0.79	มาก
8.7 บริหารความขัดแย้ง	98	3.62	0.83	มาก	4.34	0.81	มาก
9. ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป		3.67	1.02	มาก	4.24	0.84	มาก
9.1 ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	98	3.82	1.13	มาก	4.37	0.88	มาก
9.2 ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ	98	3.94	1.10	มาก	4.43	0.90	มาก
9.3 ความรู้ทักษะในการปฐมพยาบาล	98	3.41	0.89	ปานกลาง	4.04	0.82	มาก
9.4 การบูรณาการมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน	98	3.53	0.93	มาก	4.14	0.77	มาก
เฉลี่ยรวม		3.71	0.89	มาก	4.33	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปาทั้ง 3 สมรรถนะ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.71, S.D = 0.89 และ Mean = 4.33, S.D = 0.81) โดยสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ และด้านความรู้และความสามารถทั่วไป พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านธุรกิจสปาและบริการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 6 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.79, S.D = 0.77 และ Mean = 4.42, S.D = 0.74) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 4 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ด้านทักษะในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกในการบริการ ที่มีระดับสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.92, S.D = 0.68 และ Mean = 4.06, S.D = 0.77) แต่สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.50, S.D = 0.68 และ Mean = 4.55, S.D = 0.71)

2) การวิเคราะห์ด้านการบริหารธุรกิจ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 7 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.66, S.D = 0.89 และ Mean = 4.32, S.D = 0.85) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.67, S.D = 1.02 และ Mean = 4.24, S.D = 0.84) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 3 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ด้านความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.41, S.D = 0.89 และ Mean = 4.04, S.D = 0.82)

3.2 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา

การวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา ซึ่งมีทั้งหมด 6 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ดังนี้

1. จิตสำนึกในการบริการ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ดังนี้

1. การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ
2. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย
3. ด้านอื่น ๆ

3.2.1 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา

แบ่งออกเป็นระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตาราง ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานรวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม คือ ผู้จัดการเคย์สปา พนักงานนวดเคย์สปา และผู้รับบริการเคย์สปา ดังแสดงในตารางที่ 4.12 4.13 4.14 และ 4.15

ตารางที่ 4.12 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของ
พนักงานนวดเคย์สปา รวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
1. จิตสำนึกในการบริการ		3.90	0.87	มาก	4.41	0.82	มาก
1.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	182	3.85	0.88	มาก	4.45	0.79	มาก
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์	182	3.96	0.91	มาก	4.42	0.83	มาก
1.3 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	182	4.02	0.91	มาก	4.48	0.81	มาก
1.4 ความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตาม	182	3.77	0.78	มาก	4.29	0.84	มาก
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		3.54	0.85	มาก	4.19	0.83	มาก
2.1 การเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	182	3.67	0.88	มาก	4.22	0.90	มาก
2.2 การทำงานเป็นทีม	182	3.59	0.98	มาก	3.93	0.92	มาก
2.3 ความสามารถในการเรียนรู้	182	3.48	0.90	ปานกลาง	4.25	0.90	มาก
2.4 ความสามารถในการปรับตัว	182	3.51	0.75	มาก	4.20	0.71	มาก
2.5 การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น	182	3.45	0.74	ปานกลาง	4.36	0.74	มาก
3. ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ		3.64	0.85	มาก	4.36	0.82	มาก
3.1 ความตรงต่อเวลา	182	3.84	0.84	มาก	4.40	0.92	มาก
3.2 ความรับผิดชอบ	182	3.92	0.86	มาก	4.44	0.82	มาก
3.3 ความกระตือรือร้น	182	3.77	0.84	มาก	4.44	0.77	มาก
3.4 การพัฒนาตนเอง	182	3.68	0.83	มาก	4.41	0.79	มาก
3.5 ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจบริการ	182	3.40	0.86	ปานกลาง	4.29	0.89	มาก
3.6 ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์	182	3.22	0.83	ปานกลาง	4.17	0.77	มาก
3.7 ความรู้และทักษะในการนวด การให้บริการทรีทเมนต์แบบต่างๆ	182	3.60	0.87	มาก	4.34	0.81	มาก
3.8 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	182	3.48	0.78	ปานกลาง	4.33	0.81	มาก
3.9 มีจรรยาบรรณ	182	3.88	0.96	มาก	4.47	0.79	มาก
เฉลี่ยรวม		3.69	0.86	มาก	4.32	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปาทั้ง 3 สมรรถนะ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69, S.D = 0.86 และ Mean = 4.32, S.D =

0.82) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะหลักในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านจิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านจิตสำนึกในการบริการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.90, S.D = 0.87 และ Mean = 4.41, S.D = 0.82) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

2) การวิเคราะห์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.54, S.D = 0.85 และ Mean = 4.19, S.D = 0.83) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 3 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความสามารถในการเรียนรู้และการควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.48, S.D = 0.90 และ Mean = 3.45, S.D = 0.74) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.25, S.D = 0.90 และ Mean = 4.36, S.D = 0.74)

3) การวิเคราะห์ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 9 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.64, S.D = 0.85 และ Mean = 4.36, S.D = 0.82) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 6 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสเปา และธุรกิจการบริการ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.40, S.D = 0.86 Mean = 3.22, S.D = 0.83 และ Mean = 3.48, S.D = 0.78) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.29, S.D = 0.89 Mean = 4.17, S.D = 0.77 และ Mean = 4.33, S.D = 0.81)

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการเคย์สปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการเคย์สปา

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
1. จิตสำนึกในการบริการ		3.91	1.11	มาก	4.59	0.85	มากที่สุด
1.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	14	3.79	1.19	มาก	4.64	0.84	มากที่สุด
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์	14	4.07	1.21	มาก	4.71	0.83	มากที่สุด
1.3 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	14	4.07	1.21	มาก	4.71	0.83	มากที่สุด
1.4 ความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตาม	14	3.71	0.83	มาก	4.29	0.91	มาก
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		3.36	0.90	ปานกลาง	4.13	0.95	มาก
2.1 การเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้อื่น	14	3.57	1.02	มาก	4.29	1.07	มาก
2.2 การทำงานเป็นทีม	14	3.50	1.09	มาก	3.50	1.09	มาก
2.3 ความสามารถในการเรียนรู้	14	3.21	0.97	ปานกลาง	4.29	1.14	มาก
2.4 ความสามารถในการปรับตัว	14	3.29	0.73	ปานกลาง	4.21	0.70	มาก
2.5 การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น	14	3.21	0.70	ปานกลาง	4.36	0.74	มาก
3. ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ		3.41	1.03	ปานกลาง	4.37	0.95	มาก
3.1 ความตรงต่อเวลา	14	3.86	1.03	มาก	4.43	1.16	มาก
3.2 ความรับผิดชอบ	14	3.86	1.10	มาก	4.43	0.94	มาก
3.3 ความกระตือรือร้น	14	3.50	1.02	มาก	4.50	0.85	มากที่สุด
3.4 การพัฒนาตนเอง	14	3.43	1.02	ปานกลาง	4.43	0.94	มาก
3.5 ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ	14	3.21	1.05	ปานกลาง	4.36	1.15	มาก
3.6 ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์	14	2.64	0.93	ปานกลาง	4.00	0.78	มาก
3.7 ความรู้และทักษะในการนวด การให้บริการทรีทเมนต์แบบต่างๆ	14	3.29	1.07	ปานกลาง	4.36	0.93	มาก
3.8 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	14	3.14	0.86	ปานกลาง	4.36	0.93	มาก
3.9 มีจรรยาบรรณ	14	3.79	1.19	มาก	4.50	0.85	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		3.56	1.01	มาก	4.36	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคียวสปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการเคียวสปา พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.56, S.D = 1.01 และ Mean = 4.36, S.D = 0.92) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะหลักในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านจิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังไม่มีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะ โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านจิตสำนึกในการบริการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 3.91, S.D = 1.11 และ Mean = 4.59, S.D = 0.85) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 1 รายการในระดับมาก คือ ด้านความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง ส่วนด้านอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

2) การวิเคราะห์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.36, S.D = 0.90 และ Mean = 4.13, S.D = 0.95) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 2 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการปรับตัว และการควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.21, S.D = 0.97 Mean = 3.29, S.D = 0.73 และ Mean = 3.21, S.D = 0.70) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.29, S.D = 1.14 Mean = 4.21, S.D = 0.70 และ Mean = 4.36, S.D = 0.74)

3) การวิเคราะห์ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 9 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.41, S.D = 1.03 และ Mean = 4.37, S.D = 0.95) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของ

ระดับความคิดเห็น 2 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความกระตือรือร้น และมีจรรยาบรรณ โดยสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.50, S.D = 1.02 และ Mean = 3.79, S.D = 1.19) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.50, S.D = 0.85 และ Mean = 4.50, S.D = 0.85) ส่วนการพัฒนาตนเอง ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจ สป่าและธุรกิจบริการ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปาตามความคิดเห็นของพนักงานนวดเคย์สปา

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
1. จิตสำนึกในการบริการ		3.98	0.80	มาก	4.33	0.82	มาก
1.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	98	3.99	0.78	มาก	4.37	0.82	มาก
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์	98	3.95	0.83	มาก	4.32	0.84	มาก
1.3 การดูแลเอาใจใส่	98	4.13	0.78	มาก	4.39	0.79	มาก
1.4 ความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง	98	3.84	0.80	มาก	4.27	0.81	มาก
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		3.63	0.84	มาก	4.20	0.81	มาก
2.1 การเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้อื่น	98	3.71	0.81	มาก	4.17	0.86	มาก
2.2 การทำงานเป็นทีม	98	3.66	0.99	มาก	4.18	0.87	มาก
2.3 ความสามารถในการเรียนรู้	98	3.69	0.88	มาก	4.22	0.81	มาก
2.4 ความสามารถในการปรับตัว	98	3.57	0.79	มาก	4.18	0.72	มาก
2.5 การควบคุมอารมณ์ ความอดทน อดกลั้น	98	3.53	0.74	มาก	4.22	0.81	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
3. ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ		3.76	0.76	มาก	4.33	0.77	มาก
3.1 ความตรงต่อเวลา	98	3.81	0.75	มาก	4.35	0.79	มาก
3.2 ความรับผิดชอบ	98	3.99	0.81	มาก	4.39	0.79	มาก
3.3 ความกระตือรือร้น	98	3.92	0.80	มาก	4.41	0.73	มาก
3.4 การพัฒนาตนเอง	98	3.90	0.75	มาก	4.38	0.75	มาก
3.5 ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ	98	3.44	0.77	ปานกลาง	4.21	0.80	มาก
3.6 ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์	98	3.49	0.72	ปานกลาง	4.21	0.75	มาก
3.7 ความรู้และทักษะในการนวด การให้บริการทรีทเมนต์แบบต่างๆ	98	3.79	0.78	มาก	4.31	0.77	มาก
3.8 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	98	3.52	0.75	มาก	4.20	0.81	มาก
3.9 มีจรรยาบรรณ	98	3.99	0.75	มาก	4.47	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม		3.79	0.80	มาก	4.29	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของพนักงานนวดเคย์สปา พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.79, S.D = 0.80 และ Mean = 4.29, S.D = 0.80) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะหลักในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านจิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะ โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านจิตสำนึกในการบริการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98, S.D = 0.80 และ Mean = 4.33, S.D = 0.82) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

2) การวิเคราะห์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D = 0.84 และ Mean = 4.20, S.D = 0.81) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 9 รายการ พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.76, S.D = 0.76 และ Mean = 4.33, S.D = 0.77) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 7 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปา และธุรกิจการบริการ และความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.44, S.D = 0.77 และ Mean = 3.49, S.D = 0.72) และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.21, S.D = 0.80 และ Mean = 4.21, S.D = 0.75)

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการเคย์สปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของ
พนักงานนวดเคย์สปา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเคย์สปา

สมรรถนะหลัก	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
1. จิตสำนึกในการบริการ		3.81	0.71	มาก	4.31	0.79	มาก
1.1 มุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	70	3.79	0.66	มาก	4.33	0.72	มาก
1.2 มีมนุษยสัมพันธ์	70	3.86	0.71	มาก	4.24	0.82	มาก
1.3 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	70	3.84	0.75	มาก	4.34	0.81	มาก
1.4 ความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตาม	70	3.76	0.71	มาก	4.31	0.79	มาก
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		3.63	0.80	มาก	4.25	0.73	มาก
2.1 การเปิดรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้อื่น	70	3.71	0.80	มาก	4.21	0.78	มาก
2.2 การทำงานเป็นทีม	70	3.60	0.84	มาก	4.11	0.79	มาก
2.3 ความสามารถในการเรียนรู้	70	3.54	0.85	มาก	4.23	0.75	มาก
2.4 ความสามารถในการปรับตัว	70	3.67	0.74	มาก	4.20	0.69	มาก
2.5 การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น	70	3.61	0.79	มาก	4.50	0.65	มากที่สุด
3. ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ		3.75	0.76	มาก	4.39	0.74	มาก
3.1 ความตรงต่อเวลา	70	3.84	0.73	มาก	4.41	0.83	มาก
3.2 ความรับผิดชอบ	70	3.90	0.66	มาก	4.50	0.72	มากที่สุด
3.3 ความกระตือรือร้น	70	3.89	0.71	มาก	4.41	0.73	มาก
3.4 การพัฒนาตนเอง	70	3.70	0.73	มาก	4.43	0.69	มาก
3.5 ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจบริการ	70	3.54	0.76	มาก	4.29	0.70	มาก
3.6 ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์	70	3.53	0.83	มาก	4.29	0.78	มาก
3.7 ความรู้และทักษะในการนวด การให้บริการ ทริทเมนต์แบบต่างๆ	70	3.73	0.76	มาก	4.37	0.73	มาก
3.8 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	70	3.79	0.74	มาก	4.41	0.69	มาก
3.9 มีจรรยาบรรณ	70	3.87	0.93	มาก	4.43	0.79	มาก
เฉลี่ยรวม		3.73	0.76	มาก	4.32	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของ

ผู้รับบริการเคยสื่พบว่สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.73, S.D = 0.76 และ Mean = 4.32, S.D = 0.76) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะหลักในแต่ละสมรรถนะ พบว่ 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านจิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ พบว่สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะ โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านจิตสำนึกในการบริการ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 4 รายการ พบว่สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81, S.D = 0.71 และ Mean = 4.31, S.D = 0.79) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

2) การวิเคราะห์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D = 0.80 และ Mean = 4.25, S.D = 0.73) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 4 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 3.61, S.D = 0.79 และ Mean = 4.50, S.D = 0.65)

3) การวิเคราะห์ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 9 รายการ พบว่สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75, S.D = 0.76 และ Mean = 4.39, S.D = 0.74) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 8 รายการในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ความรับผิดชอบ โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 3.90, S.D = 0.66 และ Mean = 4.50, S.D = 0.72)

3.2.2 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปา

แบ่งออกเป็นสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตาราง ได้แก่ ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานรวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานตามความ

คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม คือ ผู้จัดการเคย์สปา พนักงานนวดเคย์สปา และผู้รับบริการเคย์สปา ดังแสดงในตารางที่ 4.16 4.17 4.18 และ 4.19

ตารางที่ 4.16 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา รวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
4. การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ		3.34	1.00	ปานกลาง	4.03	0.94	มาก
4.1 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย	182	3.19	0.95	ปานกลาง	4.00	0.78	มาก
4.2 ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร	182	3.21	1.06	ปานกลาง	4.03	0.80	มาก
4.3 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ	182	3.68	0.84	มาก	4.34	0.79	มาก
4.4 ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป	182	2.87	0.93	ปานกลาง	3.85	0.92	มาก
4.5 ทักษะด้านงานการเสริมสวยผม	182	2.88	1.07	ปานกลาง	3.52	1.11	มาก
4.6 ทักษะด้านงานการเสริมสวยเล็บ	182	2.94	1.04	ปานกลาง	3.58	1.14	มาก
4.7 ทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่าง ๆ	182	2.93	1.11	ปานกลาง	3.64	1.19	มาก
4.8 การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่ห้องทรีทเมนต์	182	3.84	1.06	มาก	4.40	0.92	มาก
4.9 การจัดเตรียมและการจัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆสำหรับการให้บริการ	182	3.85	1.05	มาก	4.45	0.86	มาก
4.10 การจัดการเตรียมการจัดเก็บผ้าขนหนูผ้าปูเตียง	182	3.97	0.94	มาก	4.48	0.87	มาก
5. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย		3.63	0.98	มาก	4.33	0.91	มาก
5.1 การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้ามข้อควรระวังของลูกค้าก่อนการให้บริการ	182	3.65	0.98	มาก	4.31	0.95	มาก
5.2 ความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำหรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับให้บริการ	182	3.63	0.93	มาก	4.32	0.93	มาก
5.3 การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายของเชื้อโรค	182	3.61	1.02	มาก	4.35	0.85	มาก
6. ด้านอื่น ๆ		3.16	0.92	ปานกลาง	3.93	0.89	มาก
6.1 ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	182	2.96	0.97	ปานกลาง	3.86	0.91	มาก
6.2 ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	182	2.82	1.08	ปานกลาง	3.68	1.05	มาก
6.3 การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	182	3.42	0.89	ปานกลาง	4.14	0.80	มาก
6.4 ความสามารถในการขาย และการนำเสนอบริการอื่น	182	3.41	0.85	ปานกลาง	4.13	0.84	มาก
6.5 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	182	3.19	0.82	ปานกลาง	3.83	0.86	มาก
เฉลี่ยรวม		3.38	0.97	ปานกลาง	4.10	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปาทั้ง 3 สมรรถนะ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.38, S.D = 0.97 และ Mean = 4.10, S.D = 0.92) โดยสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันเพียง 1 สมรรถนะคือ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 10 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.34, S.D = 1.00 และ Mean = 4.03, S.D = 0.94) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 4 รายการในระดับมาก และความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน 6 รายการ โดยมีสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2) การวิเคราะห์ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 3 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.63, S.D = 0.98 และ Mean = 4.33, S.D = 0.91) และมีความสอดคล้องกันทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.16, S.D = 0.92 และ Mean = 3.93, S.D = 0.89) และไม่มีความสอดคล้องกันทุกรายการ โดยระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงทุกรายการอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังทุกรายการอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดสปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการสปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง
ของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของผู้จัดการสปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
4. การนวดและการบริการที่ริเทมต์ต่าง ๆ		3.01	1.23	ปานกลาง	4.00	1.04	มาก
4.1 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย	14	2.79	1.25	ปานกลาง	4.00	0.78	มาก
4.2 ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร	14	2.86	1.35	ปานกลาง	4.00	0.78	มาก
4.3 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ	14	3.71	0.99	มาก	4.57	0.85	มากที่สุด
4.4 ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป	14	2.50	0.85	ปานกลาง	3.86	0.86	มาก
4.5 ทักษะด้านการส่งเสริมสวสม	14	2.57	1.16	ปานกลาง	3.14	1.17	มาก
4.6 ทักษะด้านการส่งเสริมสวสเล็บ	14	2.57	1.22	ปานกลาง	3.36	1.28	มาก
4.7 ทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่างๆ	14	2.50	1.29	ปานกลาง	3.50	1.40	มาก
4.8 การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่	14	3.57	1.50	มาก	4.43	1.09	มาก
4.9 การจัดเตรียมและการจัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ	14	3.43	1.50	ปานกลาง	4.57	1.09	มากที่สุด
สำหรับการให้บริการ							
4.10 การจัดการเตรียมการจัดเก็บผ้าขนหนู ผ้าปู	14	3.64	1.22	มาก	4.57	1.09	มากที่สุด
เตียง							
5. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย		3.48	1.14	ปานกลาง	4.48	1.06	มาก
5.1 การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม	14	3.43	1.16	ปานกลาง	4.43	1.16	มาก
ข้อควรระวังของลูกค้าก่อนการให้บริการ							
5.2 ความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำ	14	3.50	1.16	มาก	4.50	1.16	มากที่สุด
หรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับให้บริการ							
5.3 การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การ	14	3.50	1.09	มาก	4.50	0.85	มากที่สุด
แพร่กระจายของเชื้อโรค							
6. ด้านอื่น ๆ		3.01	0.96	ปานกลาง	3.96	0.91	มาก
6.1 ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	14	2.86	1.03	ปานกลาง	4.07	0.83	มาก
6.2 ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	14	2.50	1.22	ปานกลาง	3.71	1.07	มาก
6.3 การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	14	3.43	0.85	ปานกลาง	4.07	0.83	มาก
6.4 ความสามารถด้านการขาย และการนำเสนอ	14	3.29	0.91	ปานกลาง	4.29	0.91	มาก
บริการอื่น							
6.5 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	14	3.00	0.78	ปานกลาง	3.64	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม		3.17	1.11	ปานกลาง	4.14	1.00	มาก

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแต่ละสปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการสปา พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่

คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.17, S.D = 1.11 และ Mean = 4.14, S.D = 1.00) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ การนัดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังไม่มีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะ โดยระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของทุกสมรรถนะเฉพาะกลุ่มเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของทุกสมรรถนะเฉพาะกลุ่มเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก สามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านการนัดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 10 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.01, S.D = 1.23 และ Mean = 4.00, S.D = 1.04) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 5 รายการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่ ห้องทรีทเมนต์ และการจัดการเตรียมการจัดเก็บผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง ซึ่งสอดคล้องกันในระดับมาก ส่วนด้านทักษะด้านงานการเสริมสวยผม และทักษะด้านงานการเสริมสวยเล็บ มีความสอดคล้องกันในระดับปานกลาง

2) การวิเคราะห์ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 3 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.48, S.D = 1.14 และ Mean = 4.48, S.D = 1.06) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 2 รายการในระดับมาก ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน คือ การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม ข้อควรระวังของลูกค้าก่อนการให้บริการ โดยสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.43, S.D = 1.16 และ Mean = 4.43, S.D = 1.16)

3) การวิเคราะห์ด้านอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.01, S.D = 0.96 และ Mean = 3.96 S.D = 0.91) และไม่มีความสอดคล้องกันทุกรายการ โดยระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงทุกรายการอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังทุกรายการอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของพนักงานนวดสปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
4. การนวดและการบริการที่พิเศษต่าง ๆ		3.76	0.76	มาก	4.33	0.77	มาก
4.1 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย	98	3.37	0.83	ปานกลาง	3.96	0.77	มาก
4.2 ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร	98	3.27	0.91	ปานกลาง	3.92	0.81	มาก
4.3 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ	98	3.68	0.73	มาก	4.26	0.76	มาก
4.4 ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป	98	3.01	0.95	ปานกลาง	3.83	0.94	มาก
4.5 ทักษะด้านการเสริมสวยผม	98	2.90	1.08	ปานกลาง	3.66	1.05	มาก
4.6 ทักษะด้านการเสริมสวยเล็บ	98	3.00	0.95	ปานกลาง	3.63	1.08	มาก
4.7 ทักษะด้านการจัดขนแบบต่าง ๆ	98	3.01	1.02	ปานกลาง	3.70	1.05	มาก
4.8 การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่	98	4.03	0.87	มาก	4.45	0.86	มาก
4.9 การจัดเตรียมและการจัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการให้บริการ	98	4.18	0.84	มาก	4.46	0.84	มาก
4.10 การจัดการเตรียมการจัดเก็บผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง	98	4.16	0.83	มาก	4.45	0.89	มาก
5. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย		3.69	0.88	มาก	4.16	0.89	มาก
5.1 การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม ข้อควรระวังของลูกค้าก่อนการให้บริการ	98	3.70	0.88	มาก	4.17	0.90	มาก
5.2 ความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำหรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับให้บริการ	98	3.70	0.81	มาก	4.11	0.88	มาก
5.3 การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายของเชื้อโรค	98	3.66	0.95	มาก	4.18	0.89	มาก
6. ด้านอื่น ๆ		3.12	0.93	ปานกลาง	3.84	0.96	มาก
6.1 ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	98	2.85	0.99	ปานกลาง	3.59	1.14	มาก
6.2 ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	98	2.81	1.11	ปานกลาง	3.55	1.18	มาก
6.3 การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	98	3.35	0.89	ปานกลาง	4.16	0.81	มาก
6.4 ความสามารถด้านการขาย และการนำเสนอ บริการอื่น	98	3.37	0.85	ปานกลาง	4.05	0.83	มาก
6.5 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	98	3.24	0.81	ปานกลาง	3.87	0.86	มาก
เฉลี่ยรวม		3.52	0.86	มาก	4.11	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคียวสปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของพนักงานนวดเคียวสปา พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.52, S.D = 0.86 และ Mean = 4.11, S.D = 0.87) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกัน 2 สมรรถนะในระดับมาก ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ และด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย สามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 10 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.76, S.D = 0.76 และ Mean = 4.33, S.D = 0.77) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 4 รายการ ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป ทักษะด้านการเสริมสวยผม ทักษะด้านการเสริมสวยเล็บ และทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่าง ๆ ซึ่งสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2) การวิเคราะห์ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 3 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.69, S.D = 0.88 และ Mean = 4.16, S.D = 0.89) และมีความสอดคล้องกันในระดับมากทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.12, S.D = 0.93 และ Mean = 3.84 S.D = 0.96) และไม่มีมีความสอดคล้องกันทุกรายการ โดยระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงทุกรายการอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังทุกรายการอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์สปา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการเคย์สปา มีระดับความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเคย์สปา

สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน	N	สมรรถนะที่เป็นจริง			สมรรถนะที่คาดหวัง		
		Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล
4. การนวดและการบริการที่ทันท่วงทีต่าง ๆ		3.53	0.88	มาก	4.06	0.87	มาก
4.1 ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย	70	3.43	0.77	ปานกลาง	4.03	0.80	มาก
4.2 ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร	70	3.50	0.91	มาก	4.19	0.82	มาก
4.3 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ	70	3.64	0.80	มาก	4.19	0.77	มาก
4.4 ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป	70	3.10	0.99	ปานกลาง	3.87	0.96	มาก
4.5 ทักษะด้านการเสริมสวยผม	70	3.17	0.98	ปานกลาง	3.74	1.10	มาก
4.6 ทักษะด้านการเสริมสวยเล็บ	70	3.26	0.94	ปานกลาง	3.76	1.07	มาก
4.7 ทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่างๆ	70	3.27	1.02	ปานกลาง	3.71	1.13	มาก
4.8 การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่	70	3.93	0.80	มาก	4.33	0.79	มาก
4.9 การจัดเตรียมและการจัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ	70	3.93	0.80	มาก	4.33	0.65	มาก
4.10 สำหรับการให้บริการ							
4.10 การจัดการเตรียมการจัดเก็บผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง	70	4.10	0.76	มาก	4.41	0.65	มาก
5. ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย		3.72	0.91	มาก	4.35	0.79	มาก
5.1 การซักถาม คัดกรอง เพื่อค้นหาปัญหา ข้อห้าม	70	3.81	0.91	มาก	4.33	0.79	มาก
ข้อควรระวังของลูกค้าก่อนการให้บริการ							
5.2 ความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพน้ำหรือ	70	3.69	0.83	มาก	4.34	0.76	มาก
อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับให้บริการ							
5.3 การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การ	70	3.66	1.01	มาก	4.37	0.82	มาก
แพร่กระจายของเชื้อโรค							
6. ด้านอื่น ๆ		3.35	0.87	ปานกลาง	3.99	0.80	มาก
6.1 ความรู้และทักษะทางด้านภาษา เช่น	70	3.19	0.89	ปานกลาง	3.93	0.77	มาก
ภาษาอังกฤษ							
6.2 ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	70	3.16	0.90	ปานกลาง	3.79	0.92	มาก
6.3 การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	70	3.49	0.93	ปานกลาง	4.19	0.77	มาก
6.4 ความสามารถด้านการขาย และการนำเสนอ	70	3.57	0.79	มาก	4.06	0.78	มาก
บริการอื่น							
6.5 ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล	70	3.33	0.86	ปานกลาง	3.99	0.79	มาก
เฉลี่ยรวม		3.53	0.89	มาก	4.13	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคียวสปาทั้ง 3 สมรรถนะ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเคียวสปา พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.53, S.D = 0.89 และ Mean = 4.13, S.D = 0.82) โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะเฉพาะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกัน 2 สมรรถนะในระดับมาก ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ และด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย สามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 10 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.53, S.D = 0.88 และ Mean = 4.06, S.D = 0.87) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็น 5 รายการ ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย ความรู้เกี่ยวกับพยาธิวิทยาของโรคทั่วไป ทักษะด้านงานการเสริมสวยผม ทักษะด้านงานการเสริมสวยเล็บ และทักษะด้านการกำจัดขนแบบต่าง ๆ ซึ่งสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2) การวิเคราะห์ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 3 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.72, S.D = 0.91 และ Mean = 4.35, S.D = 0.79) และมีความสอดคล้องกันในระดับมากทุกรายการ

3) การวิเคราะห์ด้านอื่น ๆ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะย่อย 5 รายการ พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.35, S.D = 0.87 และ Mean = 3.99 S.D = 0.80) ด้านความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง มีความสอดคล้องของระดับความคิดเห็นในระดับมาก 1 รายการ คือ ความสามารถด้านการขายและการนำเสนอบริการอื่น ๆ ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน ส่วนที่เหลือไม่มีความสอดคล้องกันของสมรรถนะที่เป็นจริงและสมรรถนะที่

คาดหวัง ซึ่งสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้จัดการสปาและพนักงาน

4.1 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้จัดการสปา

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานนวดเคย์สปาเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา จำนวน 98 คน แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตาราง ได้แก่ ข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ดังตารางที่ 4.20 4.21 และ 4.22

ข้อเสนอแนะด้านความรู้มีพนักงานนวดเคย์สปาแสดงความคิดเห็นจำนวน 15 คน จากจำนวนพนักงานนวดเคย์สปา 98 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา ด้านความรู้	จำนวน (N = 15)	ร้อยละ
1. ควรมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสปา ทริทเมนต์ต่าง ๆ	6	40.0
2. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ได้	2	13.3
3. ความรู้เกี่ยวกับสปาและความงาม	2	13.3
4. มีความรู้และเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี	2	13.3
5. ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้โดยตรงเกี่ยวกับงานสปาโดยตรง	1	6.6
6. มีความเข้าใจในงานและสื่อสารจุดประสงค์ของงานให้แก่พนักงานได้	1	6.6
7. ต้องทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ	1	6.6

ข้อเสนอแนะ ด้านทักษะมีพนักงานนวดเคย์สปาแสดงความคิดเห็นจำนวน 10 คนจากจำนวนพนักงานนวดเคย์สปา 98 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปาด้านทักษะ	จำนวน (N = 10)	ร้อยละ
1. ลงมือปฏิบัติงานเพื่อหาจุดบกพร่อง และจุดขายให้ กับสปา	3	30.0
2. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	2	20.0
3. ควรมีทักษะการนวดที่หลากหลาย	1	10.0
4. มีทักษะและความรู้เกี่ยวกับงานอย่างแท้จริง	1	10.0
5. สร้างความเชื่อมั่นให้กับตัวเองและผู้รับบริการ	1	10.0

ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะมีพนักงานนวดเคย์สปาแสดงความคิดเห็นจำนวน 8 คนจากจำนวนพนักงานนวดเคย์สปา 98 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปาด้านคุณลักษณะ	จำนวน (N = 8)	ร้อยละ
1. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด	3	37.5
2. รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น	2	25.0
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและผู้รับบริการ	2	25.0
4. ต้องมีความอดทน ขยัน	1	12.5
5. มีความเข้าใจและให้อภัยซึ่งกันและกัน รู้จักยอมรับมากกว่าจับผิด	1	12.5
6. มีจรรยาบรรณในแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า	1	12.5

จากตารางที่ 4.20 4.21 และ 4.22 พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนมากเห็นว่าผู้จัดการสปาควรมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสปา ทริทเมนต์ต่าง ๆ ร้อยละ 40.0 ควรพัฒนาทักษะการลงมือปฏิบัติงานเพื่อหาจุดบกพร่อง และจุดขายให้กับสปา ร้อยละ 30.0 และด้านคุณลักษณะ ผู้จัดการสปาควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด ร้อยละ 37.5

4.2 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของพนักงานนวดสปา

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา จำนวน 182 คน แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตาราง ได้แก่ ข้อเสนอแนะ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ดังตารางที่ 4.23 4.24 และ 4.25

ข้อเสนอแนะด้านความรู้มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นจำนวน 31 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 182 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงานนวดสปาด้านความรู้	จำนวน (N= 31)	ร้อยละ
1. ควรศึกษาข้อมูลด้านสปาและทรีทเมนต์เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ	11	35.5
2. ควรมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาเพิ่มขึ้น	10	32.3
3. มีความเข้าใจในสิ่งที่ทำและสามารถอธิบายประโยชน์หรือหลักการนวดได้	6	19.4
4. ควรมีประสบการณ์ทำงานสปามากขึ้นและมีเชี่ยวชาญ	4	12.9
5. ควรมีความรู้เฉพาะทางให้มากขึ้น เพราะผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างกัน	1	3.2
6. ควรมีความรู้ด้านภาษาเพิ่มขึ้น	1	3.2

ข้อเสนอแนะด้านทักษะมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นจำนวน 27 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 182 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงานนวดสปาด้านทักษะ	จำนวน (N = 27)	ร้อยละ
1. ความเชี่ยวชาญด้านการนวดและบริการที่หลากหลาย	6	22.2
2. ควรมีการฝึกฝนเพิ่มขึ้น	5	18.5
3. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วและถูกวิธี	4	14.8
4. สร้างความเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ	2	7.4
5. ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2	7.4
6. ทักษะในการขายดี แต่ค่อนข้างมากเกินไปสำหรับผู้รับบริการ	1	3.7

ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นจำนวน 22 คนจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 182 คน สามารถสรุปประเด็นได้ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวด
เคย์สปา

สมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงานนวดสปาด้านคุณลักษณะ	จำนวน (N = 22)	ร้อยละ
1. การแต่งกายควรสะอาด สุภาพเรียบร้อย	8	36.4
2. ความมีจรรยาบรรณ	5	22.7
3. มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดเวลา	4	18.2
4. ควรมีความละเอียดอ่อน เอาใจใส่ในรายละเอียดของผู้รับบริการมากขึ้น	3	13.6
5. มีใจรักในการบริการ	3	13.6
6. มีความตั้งใจกระตือรือร้นต่องาน	2	9.1
7. รักในงานที่ทำ มีความสุขกับการทำงาน	2	9.1
8. ความสามัคคีในกลุ่มพนักงาน	1	4.6
9. ต้องมีความอดทน	1	4.6
10. สุขภาพแข็งแรง	1	4.6

จากตารางที่ 4.23 4.24 และ 4.25 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปาส่วนมากเห็นว่าพนักงานนวดเคย์สปาควรมีการพัฒนาความรู้ โดยศึกษาข้อมูลด้านสปาและทรีทเมนต์เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 35.5 ด้านทักษะ ควรมีความเชี่ยวชาญด้านการนวดและบริการที่หลากหลาย ร้อยละ 22.2 และด้านคุณลักษณะ พนักงานนวดเคย์สปาการแต่งกายควรสะอาด สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 36.4