

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้คนส่วนใหญ่เกิดความเครียด จึงหันมาเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น การใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลให้ร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียดเป็นวิธีหนึ่งที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยารักษาโรค โดยจะเห็นได้จากจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของฟิตเนสคลับ รวมไปถึงจำนวนผู้คนในสวนสาธารณะและสิ่งต่าง ๆ พยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นโปรโมชันออกกำลังกายตามฟิตเนสคลับ เมนูสุขภาพตามร้านอาหาร หรือโรงพยาบาล (ธนาคารกสิกรไทย, 2553) และธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพจึงได้รับความสนใจตามไปด้วย ทำให้มีแนวโน้มของการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจบริการสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจ สปาซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพที่ได้รับความนิยมทั่วโลก โดยเฉพาะย่านธุรกิจในกรุงเทพฯและเมืองท่องเที่ยวสำคัญ ๆ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553) และได้กลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตมากที่สุดในโลก (Crebbin et al., 2005: 245)

สปานับเป็นธุรกิจใหม่จากตะวันตกที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจโรงแรมของไทย ซึ่งอยู่ในโรงแรมโอเรียนเต็ล และเข้ามามีบทบาทสำคัญในธุรกิจโรงแรมระดับหรูในเมืองไทย สำหรับในปัจจุบันบริการด้านสปานับเป็นบริการที่ขาดไม่ได้สำหรับโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว เพราะนอกจากจะเป็นบริการที่ดึงดูดลูกค้าที่เข้าพักแล้ว สปายังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้โรงแรมอย่างน่าพอใจ กระแสการให้ความสำคัญต่อสุขภาพอย่างจริงจังของคนไทย ทำให้มีการขยายตัวของสปาขนาดเล็กออกจากสปาในโรงแรม และขยายตัวอย่างรวดเร็วในย่านธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิดการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 20-30 ต่อปี ธุรกิจสปาสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ไม่ต่ำกว่า 24,000 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2544)

สปาขนาดเล็กหรือเดย์สปาเป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก อัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า สปาในโรงแรม โดยมีกลุ่มคนทำงานหรือผู้พักอาศัย รวมทั้งนักท่องเที่ยวระดับกลางเป็นเป้าหมายหลัก ให้บริการแบบทั่ว ๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านสุขภาพและการเสริมความงาม มัก

ตั้งอยู่นอกโรงแรมและรีสอร์ท ไม่มีห้องพัก สามารถเปิดได้ตามบ้าน อาคารสำนักงาน ย่านชุมชน หรือหมู่บ้าน อีกทั้งเวลาที่ใช้ในการให้บริการไม่ถึงชั่วโมง สอดคล้องกับชีวิตที่เร่งรีบในสังคมปัจจุบัน ทำให้เคย์สปา มีการกระจายตัวอย่างมากในกรุงเทพมหานคร แต่การทำธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง อีกทั้งการแข่งขันมีเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และถึงแม้ว่าเคย์สปาจะเป็นสปาขนาดเล็กแต่การรักษาคุณภาพของบริการก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นการบริการซึ่งเป็นเสมือนหัวใจหลักของธุรกิจสปา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพื่อสร้างความชัดเจนในกระบวนการให้บริการ และสามารถส่งเสริมธุรกิจ สปาในประเทศไทยให้เป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศ จึงควรมีการพัฒนาในด้านคุณภาพด้านการบริการให้ได้มาตรฐาน

ผลจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปา ทำให้จำนวนบุคลากรในธุรกิจสปาได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดความแตกต่างด้านมาตรฐานการให้บริการในสปาแต่ละแห่ง ปัญหาอันเนื่องมาจากบุคลากรในธุรกิจสปาที่บางครั้งผู้ให้บริการต้องประสบ คือ ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐาน ไม่เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ขาดความสามารถในการแก้ปัญหา (สุกรี ฉัตรกันยารัตน์, 2547) รวมทั้งผู้ให้บริการไม่สะอาด ไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสปา (ศรีสุดา ชัยชนะ, 2546) ในความเป็นจริงธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่อาศัยองค์ความรู้ ทักษะ ความประณีต ความละเอียดอ่อนของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการสปาดังกล่าวจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในส่วนของพนักงานนวด นอกเหนือไปจากความสามารถในการนวดแล้ว พนักงานควรมีทักษะ หรือความรู้ด้านอื่น ๆ รวมถึงการจัดการสปาที่ดี ก็จะต้องมีผู้จัดการสปาที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการ บริหารสปา ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานในสปา เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่ แต่เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจใหม่ แหล่งศึกษาหาความรู้ทางวิชาชีพพนักงานนวดและผู้จัดการสปายังมีน้อย ไม่แพร่หลาย ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีการศึกษาเล่าเรียนด้านวิชาชีพด้านนี้มาโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานนวดและผู้จัดการสปาประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาให้พนักงานนวดและผู้จัดการ สปา มีสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ดังกล่าวเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการและสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้ายังไม่พบว่ามีการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยเฉพาะเคย์สปาเนื่องจากเป็นธุรกิจสปาที่มีการเจริญเติบโตสูง มีการกระจายตัวอยู่จำนวนมากในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจ

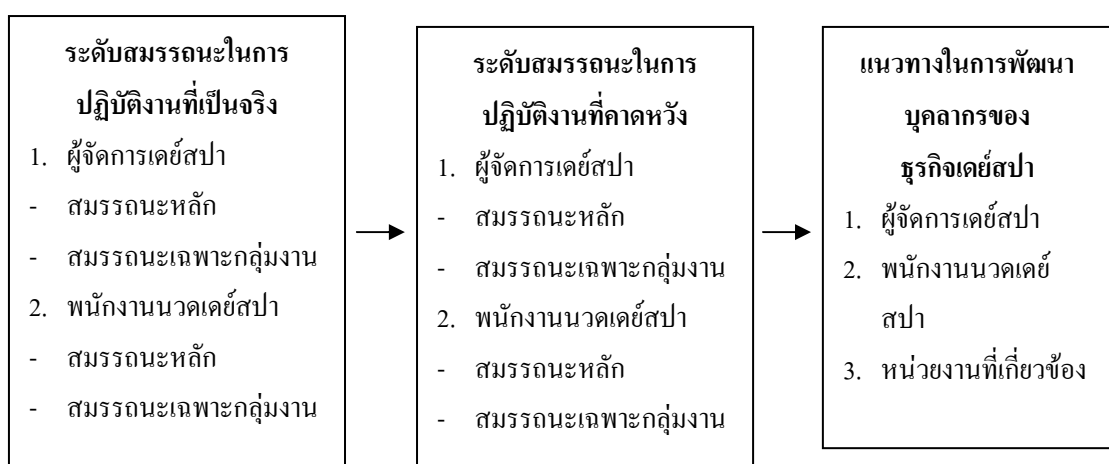
งานบริการในธุรกิจเคสสปา รวมถึงสปาประเภทอื่น ๆ ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไป และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตตามสมรรถนะ เพื่อรองรับธุรกิจสปาในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคสสปาในตำแหน่งผู้จัดการเคสสปา และพนักงานนวดเคสสปา ของเคสสปาในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของบุคลากรในธุรกิจเคสสปาในตำแหน่งผู้จัดการเคสสปา และพนักงานนวดเคสสปาของเคสสปาในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจเคสสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสสปา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งมีองค์ประกอบแตกต่างกัน ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน

4.2 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปาอยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปาตามความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจเคย์สปาอยู่ในระดับมาก

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรในตำแหน่งผู้จัดการสปา (Spa Manager) และพนักงานนวด (Spa Therapist) ที่ปฏิบัติงานในเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) อ้างอิง ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2552 เท่านั้น

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน โดยศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน วัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริง และระดับสมรรถนะตามที่คาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

5.2.1 ด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) อ้างอิง ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2552 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวน 28 แห่ง

5.2.2 ด้านกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยทำการสุ่มเคย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย (Thai Spa Association) อ้างอิง ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2552 เท่านั้น จำนวน 14 แห่ง จาก 28 แห่ง โดยเลือกผู้จัดการสปาแต่ละ 1 คนจะทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการสปา 14 คนจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าเป็นพนักงานนวดสปาแต่ละ 7 คน รวมทั้งสิ้น 98 คน ผู้รับบริการสปาแต่ละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน และสุ่มเก็บตัวอย่างตามสะดวก ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 182 คน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคมถึงสิงหาคม 2553

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ แรงจูงใจ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นในปฏิบัติงานของผู้จัดการ สปาและพนักงานนวด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย

6.1.1 สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานหลักร่วมของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปาทุกตำแหน่งงานควรมีในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการเคย์สปา

6.1.2 สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ หรือพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในเคย์สปาเพิ่มเติมจากความสามารถหลัก เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น สามารถให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

6.2 ธุรกิจเคย์สปา หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้บริการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยมีบริการหลักที่จัดไว้ให้บริการคือการนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้อาจมีบริการเสริมอื่น ๆ ด้วย ลักษณะผู้มาใช้บริการจะเป็นระยะเวลาด้าน ๆ เป็นสถานบริการสปาแบบไม่มีห้องพักเปิดให้บริการ ในที่นี้หมายถึงเคย์สปาในกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยสปา จำนวน 28 แห่ง เท่านั้น

6.3 บุคลากรในธุรกิจเคย์สปา หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในเคย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะเคย์สปาที่เป็นสมาชิกของสมาคมสปาไทย ทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้ให้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

6.3.1 ผู้จัดการสปา หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานธุรกิจเคย์สปา ให้บริการ โดยควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการ ซึ่งอาจถูกเรียกในชื่ออื่น ๆ เช่น ผู้ดำเนินการ ผู้ดำเนินกิจการ ผู้บริหารสปา

6.3.2 พนักงานนวด หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการ ตามลักษณะการให้บริการในธุรกิจเคย์สปา เช่น บริการนวดน้ำมัน ขัดผิว เป็นต้น ซึ่งอาจถูกเรียกในชื่ออื่น ๆ เช่น ผู้ให้บริการ พนักงานเทอราพิสต์ นักบำบัดสปา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้จัดการสปาและพนักงานนวดในการปฏิบัติงานในธุรกิจเคย์สปา

7.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการสปาและพนักงานนวดในการพัฒนาตนเองให้มี ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

7.3 เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจสปา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข สถานศึกษา ในการจัดหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสปาให้มีความเป็นมืออาชีพ ได้รับการยอมรับ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน