

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคสเปา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสรุปผลดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคสเปาในตำแหน่งผู้จัดการเคสเปา และพนักงานนวดของเคสเปาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของบุคลากรในธุรกิจเคสเปาในตำแหน่งผู้จัดการเคสเปา และพนักงานนวดของเคสเปาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสเปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในตำแหน่งผู้จัดการเคสเปา และพนักงานนวดของเคสเปาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคาดหวังของผู้จัดการเคสเปา พนักงานนวดและผู้ใช้บริการเคสเปา

1.1.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจเคสเปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสเปา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเคสเปาในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสมาคมสปาไทย จากข้อมูลของเว็บไซต์สมาคมสปาไทย www.thaispaassociation.com อ้างอิง ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2552 จำนวน 14 แห่ง กลุ่มประชากรแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้จัดการเคสเปา พนักงานนวดเคสเปา และผู้รับบริการเคสเปา รวมจำนวน 182 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 4 ชุด ประกอบด้วย (1) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้จัดการเคสเปา เคสเปา เกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคสเปา ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) แบบสอบถามผู้จัดการเคสเปาเกี่ยวกับระดับ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสสปาในกรุงเทพมหานคร หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานจริง 0.8354 และส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวัง 0.9439 (3) แบบสอบถามพนักงานนวดเคสสปาเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสสปาในกรุงเทพมหานคร หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานจริง 0.9840 และส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวัง 0.9902 (4) แบบสอบถามผู้รับบริการเคสสปาเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรในธุรกิจเคสสปาในกรุงเทพมหานคร หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานจริง 0.9783 และส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวัง 0.9853

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 1 เดือน ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2553 โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และทำการแสดงผลในรูปตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป

1) ผู้จัดการเคสสปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.9 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 35 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.5 และส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการเคสสปา เป็นระยะเวลา 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4

2) พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 96.9 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือระดับต่ำ

ว่าอนุปริญา คิดเป็นร้อยละ 37.7 และส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานนวดเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5

3) ผู้รับบริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 และมีเชื้อชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 97 ส่วนเชื้อชาติอื่นคิดเป็นร้อยละ 3 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 ผู้รับบริการ สปาส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ และแม่บ้าน/ พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 6 ส่วนอาชีพข้าราชการ และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1 และบริการสปาที่ผู้รับบริการใช้บริการมากที่สุดคือ นวดตัว คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาคือ นวดหน้า ทรีทเมนต์บำรุงผิวหน้า คิดเป็นร้อยละ 16.7 บริการสปาที่ผู้รับบริการใช้บริการน้อยที่สุดคือ บริการวารีบำบัด คิดเป็นร้อยละ 0.9 และบริการอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ การนวดหินร้อน คิดเป็นร้อยละ 0.1

1.3.2 องค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธุรกิจเคย์สปา

1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก 6 สมรรถนะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ความตระหนักถึงธุรกิจ การสื่อสาร การบริหารจัดการ และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป

(1) ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปาในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ และด้านการสื่อสาร ร้อยละ 100 ยกเว้นสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ ในหัวข้อการสอนงาน ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 85.7

(2) ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปาในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป ร้อยละ 100 ยกเว้น สมรรถนะด้านการบริหารธุรกิจ ในหัวข้อความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน ซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 92.9 และหัวข้อความรู้เรื่องประกันสังคม กองทุนเงินทดแทนซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 78.6

2) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา มีทั้งหมด 6 สมรรถนะ แบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ ได้แก่ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ

(1) ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปาในทุกหัวข้อของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการบริการ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นร้อยละ 100 ยกเว้น สมรรถนะด้านการตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในหัวข้อความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องซึ่งเห็นด้วย ร้อยละ 85.7

(2) ผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับองค์ประกอบของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปาในหัวข้อส่วนใหญ่ของสมรรถนะด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง 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

1.3.3 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง

1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา มี 6 สมรรถนะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ความตระหนักถึงธุรกิจ การสื่อสาร และการบริหารจัดการ โดยเฉลี่ยจากทั้ง 6 สมรรถนะ ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่เป็นจริง และสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังมีระดับสมรรถนะสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องของสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะหลักที่คาดหวัง พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกัน 5 สมรรถนะอยู่ในระดับมาก ดังนี้ คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ ด้านการสื่อสาร และด้านการบริหารจัดการ ส่วนสมรรถนะที่ไม่สอดคล้องกัน คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งสมรรถนะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

(1) ด้านภาวะผู้นำ จากสมรรถนะย่อย 5 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(2) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากสมรรถนะย่อย 6 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(3) ด้านการคิดวิเคราะห์ จากสมรรถนะย่อย 5 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(4) ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ จากสมรรถนะย่อย 4 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(5) ด้านการสื่อสาร จากสมรรถนะย่อย 4 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(6) ด้านการบริหารจัดการ จากสมรรถนะย่อย 8 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา มี 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังในระดับมาก โดยสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่คาดหวังมีระดับสมรรถนะสูงกว่าระดับสมรรถนะที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในแต่ละสมรรถนะ พบว่า 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ และด้านความรู้และความสามารถทั่วไป พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละสมรรถนะโดยละเอียด ดังนี้

(1) ด้านธุรกิจสปาและบริการ จากสมรรถนะย่อย 6 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(2) ด้านการบริหารธุรกิจ จากสมรรถนะย่อย 7 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(3) ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป จากสมรรถนะย่อย 4 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

1.3.4 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา ตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง

1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา มี 3 สมรรถนะ ได้แก่ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังโดยเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่คาดหวังมีระดับสมรรถนะสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องของสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะหลักที่คาดหวัง พบว่าสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังมีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

(1) ด้านจิตสำนึกในการบริการ จากสมรรถนะย่อย 4 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(2) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากสมรรถนะย่อย 5 รายการ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(3) ด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปาตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มพบว่า โดยเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นตรงกัน คือ สมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งคู่ แต่เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละสมรรถนะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการเคย์สปา มีความคิดเห็นว่ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา มีความคิดเห็นว่ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการเคย์สปา มีความคิดเห็นว่ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปา จำแนกได้ 3 สมรรถนะ ได้แก่ การนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่

คาดหวังโดยเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่คาดหวังมีระดับสมรรถนะสูงกว่าระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงทุกสมรรถนะ

ด้านความสอดคล้องของสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง พบว่าสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังไม่มีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะ โดยมีรายละเอียดของความคิดเห็นต่อแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

(1) ด้านการนัดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ จากสมรรถนะย่อย 10 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

(2) ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย จากสมรรถนะย่อย 3 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังมีความอยู่ในระดับมาก

(3) ด้านอื่น ๆ จากสมรรถนะย่อย 5 รายการ สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและสมรรถนะที่คาดหวังมีความอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปาตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มพบว่า โดยเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการเคย์สปา มีความคิดเห็นว่าระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดเคย์สปา มีความคิดเห็นว่าระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงโดยเฉลี่ยและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการเคย์สปา มีความคิดเห็นว่าระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงโดยเฉลี่ยและสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

1.3.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปา

1) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานนวดสปาได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ส่วนใหญ่ คือ ผู้จัดการเคย์สปา ควรมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสปา ทรีทเมนต์ต่าง ๆ ด้านทักษะ ส่วนใหญ่ คือ ควรมีการลงมือปฏิบัติงานเพื่อหาจุดบกพร่อง และจุดขายให้กับสปา และด้านคุณลักษณะ ส่วนใหญ่ คือ ควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด

2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดเคย์สปา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้จัดการเคย์สปา พนักงานนวดสปาและผู้รับบริการสปา ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ส่วนใหญ่ คือ ควรศึกษาข้อมูลด้านสปาและทรีทเมนต์เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ด้านทักษะ ส่วนใหญ่ คือ ความเชี่ยวชาญด้านการนวดและบริการที่หลากหลาย และด้านคุณลักษณะ ส่วนใหญ่ คือ การแต่งกายควรสะอาด สุภาพเรียบร้อย

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า

2.1 องค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา พบว่าผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของผู้จัดการเคย์สปา ยกเว้นสมรรถนะหลัก ด้านการสอน และสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ด้านความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน เรื่องประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ที่ผู้จัดการเคย์สปาบางส่วนไม่เห็นด้วยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการเคย์สปาที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะรับหน้าที่เฉพาะอย่าง เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Spa Manager) ผู้ฝึกสอน (Spa Trainer) และ ผู้ดูแลสปา (Spa Supervisor) รับหน้าที่ในการสอนงาน การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงาน รวมถึงมีแผนกทรัพยากรมนุษย์ดูแลด้านผลประโยชน์ของพนักงาน แต่อย่างไรก็ดีผู้จัดการเคย์สปาควรมีสมรรถนะเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมช่วยเหลือการปฏิบัติงานของพนักงานทุกตำแหน่งและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงานนวดเคย์สปา พบว่าผู้จัดการเคย์สปาเห็นด้วยกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของพนักงานนวดเคย์สปา ยกเว้นสมรรถนะหลักด้านความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย พยาธิวิทยาของโรคทั่วไป ทักษะด้านงานเสริมสวยผม เสริมสวยเล็บ การกำจัดขนแบบต่าง ๆ การดำเนินการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายของเชื้อโรค ทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ที่ผู้จัดการเคย์สปาบางส่วนไม่เห็นด้วยจากภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานโดยละเอียดของพนักงานนวดของเคย์สปาแต่ละแตกต่างกันเนื่องจากจำนวนทรีทเมนต์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เท่ากัน มาตรฐานการให้บริการแตกต่างกัน

หน้าที่ของพนักงานนวดแต่ละสปาที่ต่างกัน ทำให้ผู้จัดการเคย์สปาเห็นว่าพนักงานนวดของแต่ละสปาควรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่ต่างกัน

2.3 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของผู้จัดการเคย์สปา พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากถึง 6 สมรรถนะ ส่วนระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ความคาดหวังทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละสมรรถนะย่อยพบว่า มีระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน โดยเห็นว่าผู้จัดการเคย์สปา ซึ่งมีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ในสปาซึ่งเป็นกิจการด้านธุรกิจบริการ จึงมีสมรรถนะด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความตระหนักถึงธุรกิจ ด้านการสื่อสาร และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ ด้านการกำหนดทิศทางในการทำงาน การมอบหมายงาน การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาทีมงาน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง สมรรถนะด้านความตระหนักถึงธุรกิจ ด้านการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการสอนงาน ที่มีระดับสมรรถนะที่เป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ผู้จัดการเคย์สปา ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพราะเป็นสมรรถนะที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ซึ่งต้องทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ในสปา ซึ่งสอดคล้องกับสมพร ศิลป์สุวรรณ (2546) ว่าความสามารถหลักในงานของผู้บริหารระดับกลางที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการเรื่องจริยธรรมในเรื่องของความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา สำหรับขีดความสามารถหลักในงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประสานความร่วมมือ การวางแผนและการจัดการ ภาวะผู้นำ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับ Qiao and Wang (2009) กล่าวว่าสมรรถนะที่สำคัญมากสำหรับผู้จัดการระดับกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถในการสร้างทีม การจัดการด้านความสัมพันธ์ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสื่อสาร ด้านการปฏิบัติการ การประสานงาน และสมรรถนะความเชี่ยวชาญทางเทคนิค

2.4 สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของผู้จัดการเคย์สปา พบว่าระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา ทั้ง 3 สมรรถนะ ได้แก่ ด้านธุรกิจสปาและบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ และด้านความรู้และความสามารถทั่วไป อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่ความคาดหวังทุกสมรรถนะอยู่ใน

2.5 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของพนักงานนวดสปา พบว่าระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปาทั้ง 3 สมรรถนะ ได้แก่ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ความคาดหวังทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละสมรรถนะย่อยพบว่ามียกระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นสมรรถนะด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการควบคุมอารมณ์ ความอดทน อดกลั้น และสมรรถนะด้านความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบที่พนักงานนวดสปาควรพัฒนาให้มีสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คาดหวัง ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ และความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับไพบุลย์ ปิตันธนโอวาท(2547) ที่กำหนดลักษณะหน้าที่การงานพนักงานเทอราปิสต์ หรือพนักงานนวด ต้องพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ในงานบริการที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามจริยธรรม/จรรยาบรรณเทอราปิสต์ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้พนักงานนวดควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและบริการ ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาของร่างกายมนุษย์ควบคู่ไปกับการเรียนนวดแบบต่าง ๆ เนื่องจากเป็นความรู้ที่จำเป็นและส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Buchner and Snelling (2006) กล่าวว่า ผู้รับบริการสปาส่วนใหญ่จะมีมักจะมีความคาดหวังในมาตรฐานการบริการและความคาดหวังในตัวพนักงานนวดสปาว่าต้องมีความรู้เกี่ยวกับร่างกายมนุษย์ การปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบทต่อร่างกาย และความรู้สึกรู้สึกของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานนวดสปาจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ การประยุกต์ใช้กลไกสุขภาพของ

ร่างกาย และมีจริยธรรมในการทำงาน เพื่อนำสิ่งต่างๆเหล่านี้มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสามารถในการให้บริการ

2.6 สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงของพนักงานนวดเคย์สปา พบว่าระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากเพียง 1 สมรรถนะ คือ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย ส่วนระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ความคาดหวังทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละสมรรถนะพบว่าความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งหมายความว่าพนักงานนวดมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ การจัดเตรียมและการจัดเก็บสถานที่ ห้องทรีทเมนต์ และสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยเหมาะสมตามความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง แต่สมรรถนะในด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะด้านภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ความสามารถด้านการขาย และการนำเสนอบริการอื่น และความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล พนักงานนวดจำเป็นต้องพัฒนาให้มีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้น เนื่องจากทักษะด้านอื่น ๆ จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติดีขึ้น เป็นปัจจัยที่สามารถแยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ระหว่างพนักงานนวดผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผลการปฏิบัติงานปานกลางได้ ตามที่รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) กล่าวว่า คุณสมบัติที่พนักงานนวด สปาควรจะมี ได้แก่ คุณสมบัติด้านความรู้เกี่ยวกับสปาหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังให้บริการ คุณสมบัติที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการต่างและจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านกายวิภาค อีกทั้งความรู้เกี่ยวข้องกับข้อห้ามในการใช้อุปกรณ์บางประเภทกับลูกค้าที่มีโรคประจำตัว เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าในการมาใช้บริการ คุณสมบัติด้านทักษะพนักงานนวดควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าและสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการสอบถามรู้สึกหรือลูกค้าชาวต่างชาติในระหว่างการให้บริการได้ รวมทั้งทักษะในการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การนวด ทักษะในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสปา และคุณสมบัติด้านความสามารถในการอธิบายหรือให้คำแนะนำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้ รวมทั้งการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้อย่างดี ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

2.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดเคย์สปา พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา และพนักงานนวดไว้ใกล้เคียงกัน คือ ในด้านความรู้ ควรมีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสปา ทรีทเมนต์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ด้านทักษะควรมีการลงมือปฏิบัติงานเพื่อหาจุดบกพร่อง เพิ่มความเชี่ยวชาญด้านการนวดและบริการที่

หลากหลาย และคุณลักษณะ ควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับอรรถวรรณ ภาชีรักษ์ (2547) กล่าวว่าลูกค้ามีการรับรู้จริงและคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับศรีสุดา ชัยชนะ (2546) คือ ผู้ให้บริการหรือพนักงานนวดสปาเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ให้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา พนักงานนวดสปาจะต้องบริการด้วยความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผู้จัดการเคย์สปา ควรมีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เหมาะสม

1) ด้านภาวะผู้นำ ผู้จัดการเคย์สปาควรสร้างวิสัยทัศน์ ชี้แจงจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทั้งองค์กรมุ่งต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์นั้น เป็นการกำหนดทิศทางในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน และพัฒนาทีมงานให้สามารถปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2) ด้านการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด หลักการ ความหมายของ สมรรถนะเพื่อให้พนักงานเข้าใจสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังง่ายต่อการการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน

3) ด้านการบริหารจัดการ ผู้จัดการเคย์สปาควรพัฒนาด้านการวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์ โดยวางแผนงานต่าง ๆ กำหนดรายละเอียดของแผนงานและแจ้งให้แก่พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งติดตามตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น และส่วนด้านการสอนงาน ผู้จัดการเคย์สปาควรจัดเวลาเพื่อให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่พนักงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน โดยไม่จำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

4) ด้านทักษะในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกในการบริการ ผู้จัดการเคย์สปา ควรคอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการของสปาซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ดูแลให้คำแนะนำและคอยติดตามเมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการบริการ

5) ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป เช่น ทักษะในการปฐมพยาบาล ด้วยบทบาทการเป็นผู้ดูแล บริหารจัดการ การดำเนินกิจการของเคสฯจึงควรมีความรู้และทักษะในการควบคุมด้านความปลอดภัยในการบริการ ด้านการปฐมพยาบาล โดยได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วย เช่น การช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) และนำความรู้มาถ่ายทอดให้แก่พนักงาน

3.1.2 พนักงานนวดเคสฯ หรือผู้ที่ต้องการและสนใจเป็นพนักงานนวดจะต้องหมั่นฝึกฝนพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เหมาะสม

1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ ความอดทน อดกลั้นซึ่งเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญมากสำหรับงานบริการ พนักงานนวดเคสฯควรคำนึงถึงลูกค้าหรือผู้รับบริการก่อนเสมอ ให้เกียรติผู้รับบริการ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริการ

2) ด้านเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องให้บริการ การมีทักษะด้านต่าง ๆ รวมถึงความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและธุรกิจการบริการ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ จะส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้น พนักงานนวดเคสฯควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น โดยการขวนขวายหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ อินเทอร์เน็ต หรือได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรด้านสุขภาพใหม่ ๆ และหมั่นฝึกฝนให้เกิดความเชี่ยวชาญ

3) ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์ต่าง ๆ พนักงานนวดเคสฯควรได้รับโอกาสในการเรียนรู้ การฝึกอบรม ในศาสตร์ด้านการนวดและการบริการทรีทเมนต์แบบใหม่ ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้รับผลตอบแทนด้านการฝึกอบรม และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

4) ความรู้และทักษะด้านอื่น ๆ เช่น ด้านภาษาอังกฤษ ด้านคอมพิวเตอร์ พนักงานนวดเคสฯควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง หมั่นฝึกฝนให้เกิดความมั่นใจ ส่วนด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการบริการ ความสามารถด้านการขาย และการนำเสนอบริการอื่นนั้นพนักงานนวดเคสฯควรศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในสปาศึกษาถึงรายละเอียด จุดขาย ข้อดี ให้ครบถ้วน เพื่อสามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และน่าเชื่อถือ

3.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทที่ประกอบการธุรกิจสปา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสปาตามตัวแบบสมรรถนะให้มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานที่เหมาะสม โดยบุคลากรในตำแหน่งงานที่ต่างกันก็

ควรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน เพื่อให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน และเป็นมาตรฐานการให้บริการสปาของธุรกิจสปาในประเทศไทย

1) หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้จัดการเคย์สปา ได้แก่ การสร้างภาวะผู้นำ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การวางแผนและการคิดเชิงกลยุทธ์ และหลักการบริหารธุรกิจบริการ

2) หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานนวดเคย์สปา ได้แก่ จรรยาบรรณและจิตสำนึกในการบริการ ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจสปาและการบริการ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ การนวดและการบริการทรีทเมนต์แบบใหม่ ๆ ความรู้และทักษะด้านอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารภายในสปาและธุรกิจบริการ การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น หลักการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หลักการขายและการนำเสนอสินค้าและบริการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Knowledge)

3.1.4 การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพบุคลากรสำหรับธุรกิจสปาควรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะศาสตร์แห่งการนวด บริการทรีทเมนต์ของสปาที่มีรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ ดังนั้นบุคลากรสปาจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ทักษะและความสามารถให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.1.5 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือกระทรวงสาธารณสุข ควรมีการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพพนักงานนวดสปา และจัดสอบใบรับรองพนักงานนวดสปาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานนวดมีแนวทางในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เป็นการส่งเสริมให้อาชีพพนักงานนวดมีความเป็นมืออาชีพ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และควรร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขในพื้นที่ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการเป็นพนักงานนวดสปา และผลักดันให้ผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐาน เพื่อผลิตบุคลากรสำหรับสายงานด้านนี้โดยตรง

3.1.6 ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสปาในระดับอาชีวะและมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจในศาสตร์แห่งสปาอย่างแท้จริง ทั้งตำแหน่งผู้จัดการสปา พนักงานนวดสปา รวมถึงพนักงานในสปาในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อเป็นการรองรับการเติบโตของสปาไทย เช่นเดียวกับ ภาควิชาการแพทย์แผนไทย ภาควิชาธุรกิจการโรงแรม และการท่องเที่ยว

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปาประเภทอื่น ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท สปา เดสทินเนชัน สปา เมดิคอลสปา เนื่องจากสปาแต่ละประเภทมีการบริหารจัดการแตกต่างกัน ทำให้บุคลากรในธุรกิจสปามีหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างกัน จึงอาจมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

3.2.2 ควรทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปาในตำแหน่งงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้บุคลากรในทุกตำแหน่งมีแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้สปาสามารถส่งมอบการบริการที่เหมาะสม ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด