

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคย์สแป ในเขต
 กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นางสาววิยะดา เล่าหาราวี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล
 2. รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

 วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

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

บทคัดย่อ

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

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

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

คำสำคัญ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรในธุรกิจเคย์สปา กรุงเทพมหานคร

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

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

Degree: Master of Business Administration;

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

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

Abstract

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

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

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

Keywords: Job competency, Day spa personnel, Bangkok Metropolis

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ธานี อธิษัญญกุล และรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจแก้ไข และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิด รวมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนภาระทั้งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณจรัสศรี สุวรรณธรรมและคุณธันยวัลย์ สุนทรนนท์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่อนุเคราะห์ข้อมูลและความรู้เป็นพื้นฐานต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเป็นแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณสมาคมไทยสปา ผู้จัดการสปา พนักงานนวดสปา และผู้ให้บริการสปาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระโชนอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่ผู้มีพระคุณที่กล่าวมาข้างต้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงมีประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจในธุรกิจสปาไม่มากนักน้อย

วิยะดา เลาหะราวี

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
กรอบแนวคิดงานวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
องค์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปา	20
ความหมาย คุณสมบัติ ภาระหน้าที่และมาตรฐาน ของผู้จัดการสปาและพนักงานนวด	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	56
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของธุรกิจเคย์สปาในตำแหน่งผู้จัดการสปา และพนักงานนวด ของเคย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร	60
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปาและ พนักงานนวดเคย์สปาตามที่เป็นจริงและตามที่คาดหวัง	69
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของ ผู้จัดการเคย์สปาและพนักงานนวดเคย์สปา	94
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
สรุปการวิจัย	98
อภิปรายผล	105
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	119
ก รายชื่อสมาชิกของสมาคมสปาไทย	120
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	128
ค แบบสอบถาม	130
ประวัติผู้วิจัย	154

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและอายุ	57
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของผู้จัดการสปาและพนักงานนวด	58
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ อาชีพ ของผู้รับบริการเคย์สปา และประเภทของบริการสปาที่ใช้บริการ	59
ตารางที่ 4.4 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา	60
ตารางที่ 4.5 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ เฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเคย์สปา	63
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะ เฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสปา	64
ตารางที่ 4.7 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ หลักในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา	65
ตารางที่ 4.8 ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ เฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา	66
ตารางที่ 4.9 สรุปความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะ เฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดของเคย์สปา	68
ตารางที่ 4.10 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของผู้จัดการสปา	70
ตารางที่ 4.11 สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของผู้จัดการสปา	74
ตารางที่ 4.12 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของ พนักงานนวดเคย์สปา รวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม	77
ตารางที่ 4.13 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของพนักงานนวดเคย์ ตามความคิดเห็นของผู้จัดการเคย์สปา	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง ของพนักงานนวดเคย์สปาตามความคิดเห็นของพนักงานนวดเคย์สปา	81
ตารางที่ 4.15	สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวัง ของพนักงานนวดเคย์สปา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเคย์สปา	84
ตารางที่ 4.16	สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของ พนักงานนวดเคย์สปา รวมเฉลี่ยตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม	86
ตารางที่ 4.17	สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของผู้จัดการสปา	88
ตารางที่ 4.18	สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของพนักงานนวดสปา	90
ตารางที่ 4.19	สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงานในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและสมรรถนะ ที่คาดหวังของพนักงานนวด ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเคย์สปา	92
ตารางที่ 4.20	ข้อเสนอแนะด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการเคย์สปา	94
ตารางที่ 4.21	ข้อเสนอแนะด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการเคย์สปา	95
ตารางที่ 4.22	ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการเคย์สปา	95
ตารางที่ 4.23	ข้อเสนอแนะด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานนวดเคย์สปา	96
ตารางที่ 4.24	ข้อเสนอแนะด้านทักษะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานนวดเคย์สปา	96
ตารางที่ 4.25	ข้อเสนอแนะด้านคุณลักษณะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานนวดเคย์สปา	97

ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	3
------------	--------------------------	---