

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา
 STUDYING EFFICIENCY OF JOB PERFORMANCE OF STAFF IN
 SPA BUSINESS

เจติยา โล่ห์ชิงชัยฤทธิ์¹ ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปาและแรงจูงใจในการปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปาซึ่งใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต่างๆ ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร จำนวน 157 ราย และใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test F-Test (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนก ต่างๆ ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี อายุระหว่าง 21-25 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ใน กรุงเทพมหานคร มีตำแหน่งหรือหน้าที่งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นพนักงาน นวด ซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน และเป็นพนักงานประจำในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด/แม่บ้าน และมีระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานกับเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาส ซาจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

จนถึงปัจจุบันระหว่าง 1-2 ปี โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปลา ด้วยการให้ความสำคัญกับปัจจัยทำเลที่ตั้งมากที่สุดในด้านปัจจัยภายใน และกับปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจมากที่สุดในด้านปัจจัยภายนอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการให้ความสำคัญกับปัจจัยผลตอบแทนที่ได้รับตามผลการดำเนินงานของเฮลท์แลนด์สปลาแอนด์มาสซาจามากที่สุดในด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ให้ความสำคัญกับปัจจัยการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากที่สุดในด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินหรือสวัสดิการพนักงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการเปิดโอกาสให้ร่วมแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านบรรยากาศที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุดในด้านการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต และให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้บริหาร ในปัจจัยด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับสมาชิกในทุกระดับมากที่สุดในด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปลา โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลูกค้าไว้วางใจและภักดีต่อตราสินค้ามากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ ยกเว้น ปัจจัยตำแหน่งหรือหน้าที่งานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปลา ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปลาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปลา และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ 0.05

ผู้วิจัยเสนอแนะให้ ผู้บริหารธุรกิจสปลาและเฮลท์แลนด์สปลาแอนด์มาสซาจา โดยเฉพาะสาขาสาทรควรให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปลาอยู่ในระดับสูงมาก โดยทำการเลือกใช้และพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความ

ต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปพร้อมกัน สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา สำหรับงานวิจัยในอนาคต รวมทั้งการศึกษาในกิจการ พื้นที่ หรือจังหวัดอื่นๆ และการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมืออื่นๆ ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในมุมมองต่างๆ ที่หลากหลาย และเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้จริง ส่งผลทำให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาดได้รับการพัฒนาไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเหตุผลมากที่สุด ทั้งนี้ ควรทำการทบทวนผลการศึกษา และทำการศึกษาเพิ่มเติมเป็นระยะ เพื่อรักษาความใหม่ของข้อมูลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันตลอดเวลา

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ธุรกิจสปา

Abstract

The objective of this study is to study demographic, operational, and motivation factors regarding job performance efficiency of staff in spa business. Questionnaire is used to collect data with 157 samples who are representatives of staff group in operational level of various divisions of Health Land Spa and Massage – Sathorn branch. Percentage, mean, and standard deviation are used to describe the data and t-Test, F-Test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis (MRA) are used to test the hypothesis.

Findings show the samples mostly are female; have age range between 21-25 years; graduated in vocational and diploma levels; have range of monthly income between 10,001-20,000 baht; are single; were born in Bangkok; are

working as a massager as daily employed and as a cleaner for permanent employee; and have working experience in Health Land Spa and Massage between 1-2 years. Their comments on operational factors in Spa business by focusing on location for internal factors and on economic conditions for external factors the most. For comments on motivation, they focus on compensation based on operational results of the business for monetary compensation; on both internal and external training for non-monetary compensation; on opening participation opportunity for supporting environment; on providing provident funds for supporting life security; and on participating all job position levels of staff for management the most. This also includes customer trust and loyalty becomes the most important factors incorporating their job performance.

Outcome of hypothesis testing shows most demographic factors excluding current job position or responsibility, influence job performance efficiency of staff in spa business. All of operational and motivation factors have relationship with the efficiency at significant level of 0.05.

The researcher recommends that Health Land Spa and Massage executives, especially in Sathorn branch, should concentrate on any relating factors since most of factors have relationship with the job performance efficiency in very high level according to this study results by choosing and developing various strategies efficiently and matching with need of the staff in order to motivate efficient working and create job satisfaction. For any further studies, other relating factors, businesses, areas or provinces, and research tools should be used to get comparative and deep information in different corners. This can be used as a part of means of human resource management and supported provided services reasonably. Moreover, it should be periodic review to maintain fresh information for the present situation continually.

KEY WORDS : JOB PERFORMANCE, SPA BUSINESS

1. บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศที่มีประชากรอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 เขตกรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวน 5,710,883 คน (ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2554) ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตที่มีสภาพการแข่งขันที่สูงตลอดเวลา คนในเมืองมีความเร่งรีบ โดยเฉพาะคนวัยทำงาน นักศึกษาหรือนักเรียนที่ต้องเร่งรีบออกจากบ้านแต่เช้าเพื่อไปให้ถึงที่ทำงาน หรือสถานศึกษาทันเวลา สร้างความเครียด แต่มีเวลาน้อยลง ขาดการพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ส่งผลทำให้มีสุขภาพอ่อนแอลง ผู้บริโภคจึงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การบริโภค โดยเลือกซื้อและบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากวัตถุดิบทางธรรมชาติ หรือผลิตภัณฑ์บำรุงสุขภาพ รวมทั้งการหากิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายและเสริมสุขภาพให้ดีขึ้นหรือแข็งแรงขึ้นเมื่อมีเวลาหรือโอกาส

การนวดแผนไทย เป็นกิจกรรมการนวดผ่อนคลายหลักประเภทหนึ่งในหลายกิจกรรมของธุรกิจสปา โดยนำวิธีการบำบัดรักษาโรคและผ่อนคลายแบบธรรมชาติที่สุด และเป็นอีกทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการผ่อนคลาย โดยธุรกิจสปาเป็นธุรกิจให้บริการการนวดประเภทต่างๆ เป็นหลัก ซึ่งมีมูลค่าในตลาดที่สูงมาก และแนวโน้มในการเจริญเติบโตไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งในช่วงระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2554 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติสะสม เท่ากับ 9,685,847 คน ซึ่งเป็นชาวเอเชียตะวันออกมากที่สุด จำนวน 5,032,249 คน คิดเป็นร้อยละ 51.95 ตามมาด้วยชาวยุโรป จำนวน 2,726,699 คน คิดเป็นร้อยละ 28.15 โดยในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2553 มีจำนวน นักท่องเที่ยวต่างชาติสะสม จำนวน 7,559,528 คน คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 28.13 จำนวน นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดในปี 2553 เท่ากับ 15,936,400 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ที่มีจำนวน 14,149,841 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.63 (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

เฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ (Health Land Spa & Massage) เป็นผู้ดำเนินธุรกิจสปาที่ให้บริการนวดแผนไทยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยเปิดดำเนินการครั้งแรกที่สาขาศรีนครินทร์ภายใต้วิสัยทัศน์ “การเป็นผู้ให้บริการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพที่เป็นหนึ่งในใจผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน” ซึ่งในปัจจุบันเปิดให้บริการมากถึง 8 สาขา ได้แก่ สาขาแจ้งวัฒนา สาขาสาทร สาขาปิ่นเกล้า สาขาศรีนครินทร์ สาขาเอกมัย สาขาอโศก สาขาพระราม 2 และสาขาพญา โดยพัฒนาให้เป็นแหล่งรวมสินค้าและบริการด้านสุขภาพครบวงจรที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างกว้างขวาง ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ด้วยดีมาจากการให้บริการของพนักงาน ที่ทำให้ผู้มารับบริการให้การยอมรับด้วยดี เนื่องจากบุคลากรหรือแรงงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการอย่างเช่นธุรกิจสปา การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญในการบริหารงาน และการพัฒนาองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นตัวพนักงานเอง และปัจจัยภายนอกบุคคล ได้แก่ แนวทางการดำเนินธุรกิจสปา ซึ่งเป็นปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยทั้งที่อยู่ในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน และทั้งที่มีตัวตนและไม่มีความหมายหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลหรือเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีชีวิตการทำงานที่มั่นคง(เฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ, 2554)

สำหรับเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร เปิดให้บริการเป็นสาขาที่ 2 เมื่อปี 2546 ซึ่งตั้งอยู่ปากซอยสาทร 12 ซ้างอาคารดับเบิลเอบูคทาวเวอร์ใจกลางศูนย์กลางธุรกิจระหว่างสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสุรศักดิ์และสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสช่องนนทรี โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทรเป็นกลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกร

ไทย, 2551 (อ้างอิงในวิเชียร วงศ์นิชชากุลและกรศิวัช चनाสินธร, 2553) ยืนยันว่าคนญี่ปุ่นที่เป็นชนชาติที่มีกำลังซื้อที่สูงมาก มีความนิยมใช้บริการธุรกิจสปาอย่างมา เนื่องจากความสอดคล้องกับวัฒนธรรมการอาบน้ำแร่ของคนญี่ปุ่น ทั้งนี้ ณ วันที่ 11 กรกฎาคม 2554 เฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 258 คน แยกเป็นพนักงานประจำในระดับปฏิบัติการของแผนกต่างๆ ได้แก่ บริการส่วนหน้า ประชาสัมพันธ์ การเงิน และแม่บ้าน จำนวน 51 คน และพนักงานนวด ซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน จำนวน 207 คน โดยจำนวนดังกล่าวนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (แผนกต้อนรับ เฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร, 2554)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับดังกล่าวข้างต้นและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการศึกษามีประโยชน์ต่อการวางแผนการใช้กลยุทธ์แรงจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในธุรกิจสปาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท เฮลท์แลนด์ จำกัด หรือผู้ประกอบการในธุรกิจดังกล่าวนี้ที่มีความสนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปา ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา
3. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ สาขาสาทร

2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในของธุรกิจสปา โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้ข้อเสนอแนะสำหรับเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ

3. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางสำหรับวางแผนการใช้กลยุทธ์แรงจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในธุรกิจสปาและของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปาแตกต่างกัน

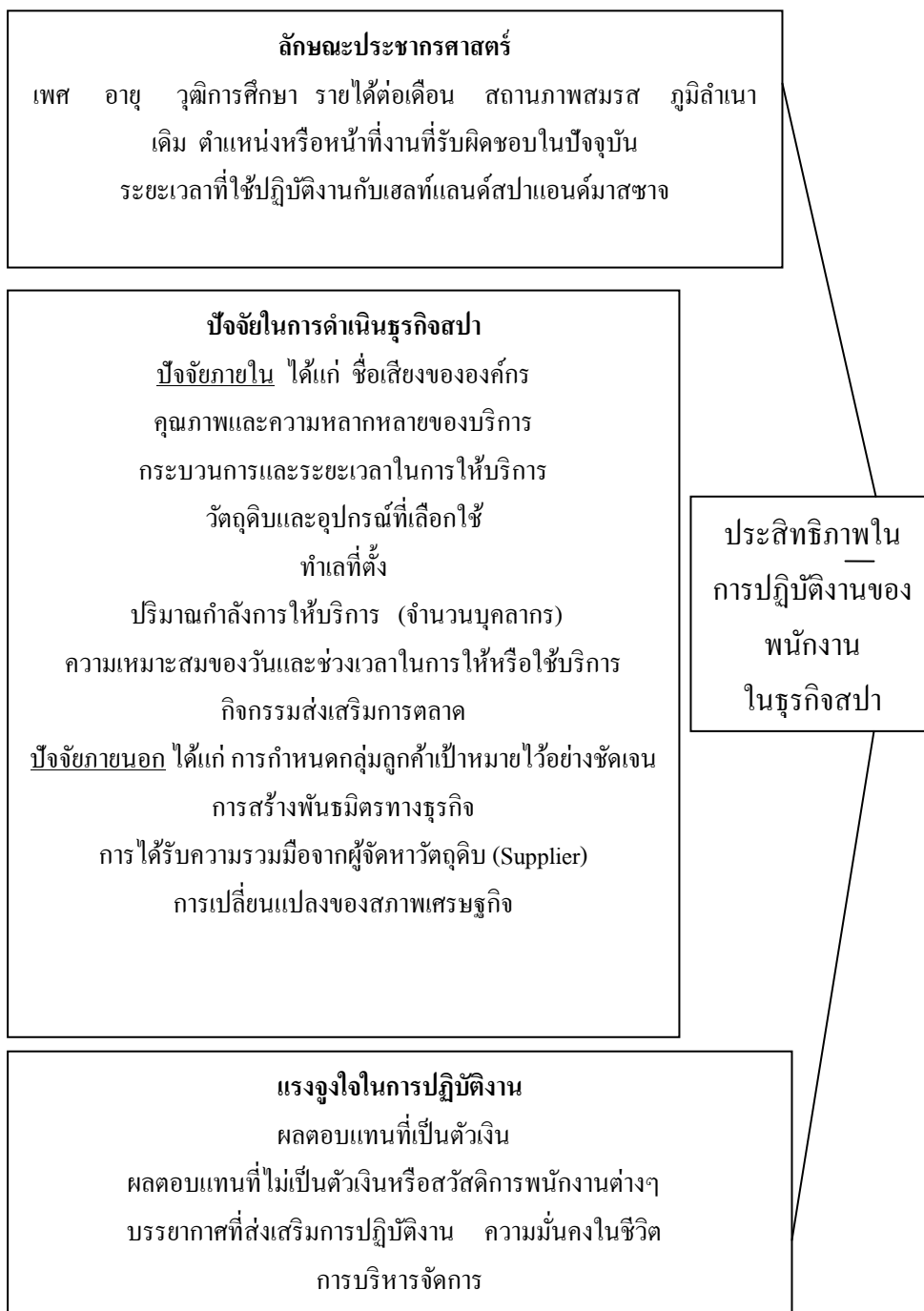
2. ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปาแตกต่างกัน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปาแตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2.แนวคิด

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)2549 (ให้ความหมายของการวางแผนไทยว่าเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคที่เป็นธรรมชาติที่สุดตั้งแต่สมัยโบราณ โดยในภาพรวมธุรกิจนี้มีมูลค่าตลาดที่สูงมากและเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นการเติบโตไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เฮลท์แลนด์บริษัทจำกัด (2554) บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินธุรกิจสปาที่ให้บริการนวดแผนไทยที่มีชื่อเสียงในปัจจุบัน มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 61/1 ซอยสมปรารถนา แยก 1 ถนนประชาสงเคราะห์ เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการ 8 สาขา ได้แก่ สาขาแจ้งวัฒนา สาขาสาทร สาขาปิ่นเกล้า สาขาศรีนครินทร์ สาขาเอกมัย สาขาอโศก สาขาพระราม 2 และสาขาพญา ทุกวัน ระหว่างเวลา 9.00 น. – 23.00 น ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2551 บริษัทฯ สามารถสร้างรายได้สูงถึง 39,764,159.05 บาท เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 52.19 และเพิ่มขึ้นเป็น 46,913,179.65 บาทในปี 2552 เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2551 ร้อยละ 17.98 และเพิ่มสูงขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 79.55

Kotler, Philip (1994) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2549 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (THE HUMAN RESOURCES MANAGEMENT: HRM) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ

Kotler, Philip (1997) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจาก การเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับการคาดหวังของบุคคล

Katz, Daniel & Kahn, Robert L. (1978) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลและ

ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้จากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ ซึ่งมีความคลาดเคลื่อน ในความเป็นจริง

3.ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต่างๆ ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาชูเซต สาขาสาธาตร โดยเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 258 คน (พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการ 2554 าน ของแผนกต่างๆ ได้แก่ บริการส่วนหน้า ประชาสัมพันธ์ การเงิน และแม่บ้าน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19. และพนักงานนวด ซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน 77 จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 80. 23)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้แนวทางของ Yamane, Taro โดยใช้สูตร $n = (N / (1 + N(e)^2))$ ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 แยกเป็นกลุ่มพนักงานประจำ 31 ตัวอย่างและลูกจ้างรายวัน เท่ากับ 157 ตัวอย่าง ตัวอย่าง 126

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ t-Test F-Test)One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) ในการทดสอบสมมติฐาน

4.ผลการวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนกต่างๆ ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาชูเซต สาขาสาธาตร จำนวน 157 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 68.79 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.86 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.76 มีสถานภาพโสด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04 มีตำแหน่งหรือหน้าที่งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นพนักงานนวด ซึ่งเป็นลูกจ้างรายวัน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 80.26 และเป็นพนักงานประจำใน

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด/แม่บ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และมีระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานกับเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจจนถึงปัจจุบันระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59

กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนกต่างๆ ของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจสาขาสาทร จำนวน 157 ราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสปาด้านปัจจัยภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78 และด้านปัจจัยภายนอก ทุกปัจจัยอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ทุกปัจจัยอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับตามผลการดำเนินงานของเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78 ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินหรือสวัสดิการพนักงานต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78 ด้านบรรยากาศที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ทุกปัจจัยอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเปิดโอกาสให้ร่วมแสดงความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.50 ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต ทุกปัจจัยอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.80 และด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้บริหาร บริหารแบบมีส่วนร่วมกับสมาชิกในทุกระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา ทุกปัจจัยอยู่ในระดับสูงมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลูกค้าไว้วางใจและภักดีต่อตราสินค้ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.78

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาเดิม และระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานกับเฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจจนถึงปัจจุบัน

ยกเว้น ตำแหน่งหรือหน้าที่งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสภาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ 0.05 สำหรับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจสภา ทั้งปัจจัยภายในปัจจัยภายนอก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสภาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ 0.05 ทั้งนี้ ทั้ง 2 ปัจจัยต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันในระดับที่เท่ากัน นอกจากนี้ทุกปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินหรือสวัสดิการพนักงานต่างๆ บรรยากาศที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต และการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสภาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอื่นๆ มากที่สุด แต่ปัจจัยด้านบรรยากาศที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอื่นๆ น้อยที่สุด

5.อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายท่าน ดังนี้

อนันดา บุญญลักษณ์ (2550) การศึกษาการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้วยผลตอบแทนพิเศษที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานด้วยผลตอบแทนพิเศษของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เป็นตัวเงินอยู่ในระดับมาก และผลตอบแทนควรขึ้นอยู่กับลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้วยการให้ความสำคัญกับปัจจัยการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากที่สุด ในด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินหรือสวัสดิการพนักงานต่างๆ กับปัจจัยการเปิดโอกาสให้ร่วมแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านบรรยากาศที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน กับปัจจัยการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุดในการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต และกับปัจจัย

ผู้บริหาร บริหารแบบมีส่วนร่วมร่วมกับสมาชิกในทุกระดับมากที่สุดในการบริหารจัดการ รวมทั้งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลูกค้ำไว้วางใจและภักดีต่อตราสินค้ามากที่สุด

กิตติกร จงจิรวิชาล (2549) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบัตรเครดิต ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) ซึ่งพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ

ปรีชา แซ่เจิ้น (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ชิสา อูร์มภรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อาคารเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อาคารเพชรบุรีแตกต่างกัน

ประเสริฐ อนุวรรณ (2546) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทุกตัวแปรมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระดับสูงมาก ยกเว้นบางปัจจัย ได้แก่ เครื่องแบบพนักงาน และการกำหนดกฎระเบียบในการ

ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งยังอยู่ในระดับที่สูง หนึ่ง จากผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ที่ถือว่าเป็นปัจจัยภายในแต่ละบุคคล และปัจจัยภายนอกทั่วไป ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจสปา และแรงจูงใจต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปา ผู้บริหารธุรกิจสปาและเฮลท์แลนด์สปา แอนด์มาสซาจ โดยเฉพาะสาขาสาธาทร จึงควรให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย โดยทำการเลือกใช้และพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปพร้อมกัน

สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจสปาสำหรับงานวิจัยในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลทำให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาดได้รับการพัฒนาไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเหตุผลมากที่สุด

2. ควรทำการศึกษาในกิจการ พื้นที่ หรือจังหวัดอื่นๆ เพื่อได้ข้อมูลสำหรับการเปรียบเทียบในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป

3. ควรทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมืออื่นๆ ประกอบกัน ทำให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์มากขึ้นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจสปาได้ดียิ่งขึ้น

4. ควรทำการทบทวนผลการศึกษาและทำการศึกษาเพิ่มเติมเป็นระยะ เพื่อรักษาความใหม่ของข้อมูลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันตลอดเวลา

7.เอกสารอ้างอิง

กิตติกร จงจิรวิศาล. ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบัตรเครดิต ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)

- รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะ
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2549
- ชิตา อูร์มกรณ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวง
ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อาคารเพชรบุรี, รายงานการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550
- ประเสริฐ อนุวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา
บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวลล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2546
- ปรีชา แซ่เงิน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล
สมิติเวชสุขุมวิท, รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2549 สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
ธุรกิจสปา, แผนธุรกิจสปา, 2549
- อนันดา บุญญลักษณ์. การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) ด้วยผลตอบแทนพิเศษ, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต
2550 เฮลท์แลนด์ บริษัทจำกัด. เฮลท์แลนด์สปาแอนด์มาสซาจ, เอกสาร
บริษัท, 2554
- Katz, Daniel & Kahn, Robert L. The Social Psychology of Organization. 2nd
Edition, New York: McGraw-Hill, 1978
- Kotler, Philip. Marketing Management: Analysis Planning Implementation and
Control, 8th Edition, Englewood Cliffs: Prentice – Hall, 1994
- Kotler, Philip. Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and
Control. 9th Edition, New Jersey: A Simon and Schuster, 1997
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. Marketing: An Introduction. 4th Edition
Upper Saddle River, New Jersey: Printice – Hall International, 1997