

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา¹
FACTORS AFFECTING WORKPLACE EFFICIENCY OF WORKFORCE
IN THE SPA BUSINESS.

ชินะ เพชรลคร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพและปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการนวดกับกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 635 คน ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีกำหนดโควต้า จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา อยู่ในระดับสูง ทั้งยังพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงยังพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research aims to study the level of efficiency and operational factors affecting the efficiency of work personnel in the spa business. Which is a quantitative research Data collected by using questionnaires The population study was personnel registered as a massage service provider with the Health Establishment Division. Department of Health Service Support Ministry of Public Health, 635 people. The researcher will use the sample. By Quota sampling method of 120 people. The results of the study showed that the level of efficiency in the work of spa personnel was high. It was also found that operational motivation had an influence on the efficiency of the spa business personnel. From hypothesis testing by using simple regression analysis statistics were statistically significant at the 0.05 level. Motivating factors and supporting factors influence the efficiency of the spa business personnel. The statistical significance of Multi Regression Analysis was used at 0.05 level.

Keywords: Motivation, Health Factor, Efficiency

บทนำ

ธุรกิจสปาไทย เกิดจากการรวมตัวของผู้ประกอบการสปา จัดตั้งเป็นสมาคมสปาไทย และได้เข้าพบผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขเพื่อขอให้พิจารณากำหนดมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และในปี พ.ศ. 2547-2551 รัฐบาลได้เข้ามาผลักดันเพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย โดยให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ออกเป็นประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย การบริการที่ได้มาตรฐาน มาตรฐานของสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ฉบับลงวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2547 เพื่อรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ ผู้ดำเนินการ และผู้ให้บริการเป็นครั้งแรก โดยได้แยกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพออกจากสถานบริการที่เป็นอาบอบนวดอย่างชัดเจน ต่อมาจึงได้พัฒนากฎหมายเป็นพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

สปาไทย ได้รับการพัฒนามาตรฐานจนขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว มีการสร้างสถานบริการสปาอย่างมากมาย ทำให้ประเทศไทยติดอันดับเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่มีชื่อเสียงเรื่องสปาเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม ภูมิปัญญาพื้นบ้านเกี่ยวกับศาสตร์การแพทย์แผนไทย การมีสมุนไพรที่มีความ

หลากหลาย การนวดแผนโบราณ การทำสมาธิ อาหารไทย รวมถึงการบริการที่เต็มไปด้วยรอยยิ้ม ทำให้สปาไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ สปายุคใหม่นั้นจะมีการผสมผสานศาสตร์ระหว่างการบำบัดเพื่อสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจหลายอย่างมารวมกันไว้ เช่น การออกกำลังกาย การฝึกโยคะ การฝึกสมาธิ อาหารเพื่อสุขภาพ การนำประโยชน์ของสมุนไพรมาใช้ในการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย การนวดเท้า การกดจุด ตลอดจนจนถึงกรรมวิธีการเสริมความงามต่างๆโดยเน้นธรรมชาติ ซึ่งล้วนเป็นการสร้างความรู้สึกผ่อนคลายและกระตุ้นการเกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจจาก รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส โดยใช้น้ำเป็นองค์ประกอบสำคัญ

ด้วยภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดกระแสการดูแลสุขภาพกันไปทั่วโลก ส่งผลให้สปาเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่รักสุขภาพและความงามซึ่งมีเวลาที่จำกัดและยังมีแนวโน้มของการเติบโตเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะย่านธุรกิจในกรุงเทพฯและเมืองท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ผู้ประกอบการต่างตอบรับกระแสนิยมธรรมชาติด้วยการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อดึงดูดลูกค้า ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาใช้บริการ สถานบริการสปาในแต่ละแห่งจึงต้องแข่งขันกันสูง ทั้งด้านบริการ สถานที่ บุคลากรนวดที่มีฝีมือ รวมไปถึงกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อปรับปรุงพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม การวางแผนธุรกิจสปาเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มขึ้น แต่เนื่องด้วยในปัจจุบันบุคคลที่จะเข้ามาเป็นบุคลากรร้านนวดสปาจะต้องมีการได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพ ต้องมีการเรียนรู้ทักษะในการนวดขั้นพื้นฐานที่เป็นหลักสูตรเฉพาะ ทำให้การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานจะต้องมีการพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ อาจทำให้มีการมีการแข่งขันทางการจ้างใจบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถของแต่ละร้านสปาอีกด้วย เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับร้านต่อไป

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆที่จะมีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพให้แก่ธุรกิจด้านนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา” ซึ่งมุ่งเน้นที่จะศึกษาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรได้ และสามารถนำมากำหนดนโยบายและการบริหาร รวมถึงสร้างกลยุทธ์นโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสิ่งที่บุคลากรต้องการต่อไป

คำถามการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปาอยู่ในระดับสูง
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา
3. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนา โดยเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของ ปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขต จากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ทันทตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกรับรู้ ในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อ ปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดบุคลิกการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้บุคลิกการเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุม ดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงาน ขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงาน หรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทน ที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรม เป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

Peterson และ Plowman (1953 อ้างใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556, หน้า 31) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ได้ประโยชน์คุ่มค่าและได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายโดยที่ผลการดำเนินงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็วและก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร

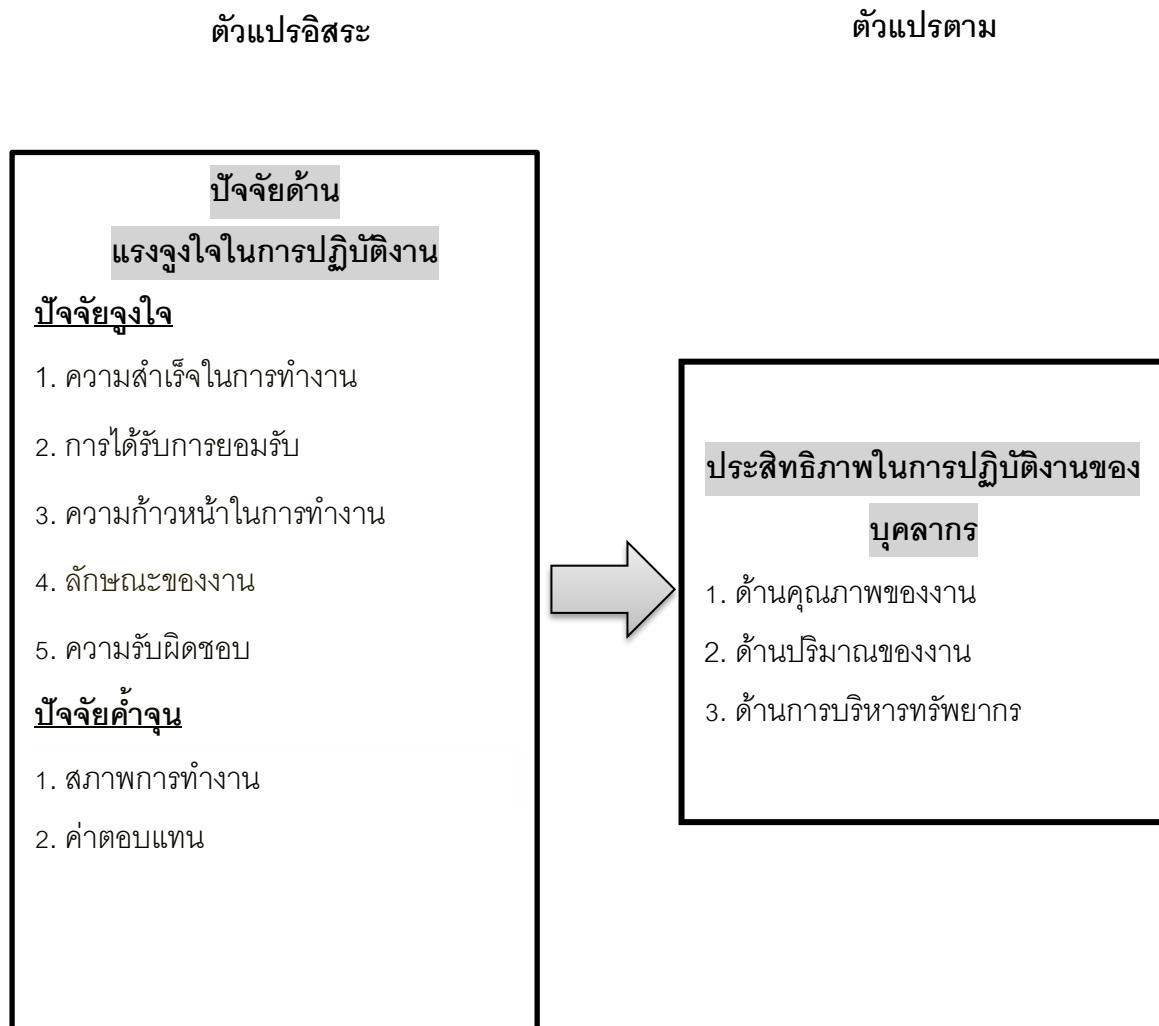
2. ปริมาณของงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์การคาดหวังไว้โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสม สามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

3. เวลา (Time) เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์การคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงาน หรือโดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ ควรน้อยที่สุดในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ในทั้งนี้ในการปฏิบัติ องค์การจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด องค์การจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมมากที่สุดและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ในทางปฏิบัติซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายคือการใช้

ทรัพยากรขององค์กรไม่ว่าจะเป็นแรงงาน เงิน วัสดุหรือวัตถุดิบต่างๆ และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์มากที่สุดและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อนำมาวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ที่มีผู้ศึกษาไว้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการตอบคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับอภิปรายผลแบบสอบถามเป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของ (1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และ ความรับผิดชอบ (2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบไปด้วย สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน โดยเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดระดับความสำคัญของแต่ละด้านในแบบสอบถามโดยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับสูงที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านการบริหารทรัพยากรโดยเป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึงเห็นด้วยในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึงเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดระดับความสำคัญของแต่ละด้านในแบบสอบถามโดยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (จรัสศรี ผ่องโสภา. 2553 : 76)

ระดับค่าเฉลี่ย	=	$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	=	$\frac{5-1}{5}$
	=	0.8
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับต่ำที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 635 คน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 9 เมษายน 2564 จนได้ข้อมูลครบถ้วน จากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีเจาะจงจำนวน 120 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยในเรื่องที่ใกล้เคียงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยของผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ประมวลผล และจัดทำตารางวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีรายละเอียดดังนี้

1. การนำข้อมูลตัวแปรมาแปลงรหัส (Coding) เพื่อกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีหรือไม่ มากหรือน้อยเพียงใด โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันตรภาค และสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 มีช่วงอายุส่วนใหญ่เป็น 31 – 40 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16 มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 มีระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่เป็นมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่เป็น 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอยู่ในระดับสูง สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด และอีก 1 ข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่กำหนด

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้รับการคัดเลือกไปฝึกอบรมท่านวดที่เป็นเอกลักษณ์ หรือ ท่านวดที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่โดยเฉพาะ

2.4 ด้านลักษณะของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.5 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด และอีก 1 ข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมาอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ

3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

3.1 ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานเหมาะสมและ เพียงพอกับงาน

3.2 ด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมต่องาน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบริหารทรัพยากร และด้านปริมาณของงาน ตามลำดับ

4.1 ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านมีความเข้าใจในงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

4.2 ด้านปริมาณของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถ

4.3 ด้านการบริหารทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านได้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้งานออกมาดีที่สุด

5. การตอบคำถามการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา

โดยที่ตัวแปรย่อยของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา ด้วยเช่นกัน

6. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

6.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในธุรกิจสปา อยู่ในระดับสูง จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม การ

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา อยู่ในระดับสูง นั่นคือ **ยอมรับสมมติฐาน**

6.2 สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอยู่ในระดับสูง สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบริหารทรัพยากร และด้านปริมาณของงาน ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธารารัตน์ อำนภมณี ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ แรงจูงใจในการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ประสิทธิภาพในการบริการ ของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งใน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ส่วนแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาว ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าสิ่งที่สำคัญอันดับแรก คือด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ใน ภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านปัจจัยจุดใจ อาจเนื่องมาจากบุคลากรในธุรกิจสปา เป็นลักษณะตำแหน่งงานที่เป็นงานบริการ อาจไม่มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน ทั้งนี้ทั้งนั้น การจะก้าวหน้าได้ต้องขึ้นอยู่กับความขยันของบุคลากรประกอบกับอัตราการเข้าใช้บริการของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่ง ผู้บริหารอาจส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้มีความหลากหลายในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจสปา เพื่อให้บุคลากรสามารถหารายได้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการ เช่น การทำผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับธุรกิจสปา เป็นต้น

2. ปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทน มีค่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านปัจจัยค่าจูง อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันค่าครองชีพค่อนข้างอยู่ในอัตราที่สูง ทำให้การดำรงชีวิตของบุคลากรค่อนข้างไม่เพียงพอกับรายได้หรือค่าตอบแทนที่ได้รับ อีกทั้งงานบริการในธุรกิจสปา ค่าตอบแทนจะต้องขึ้นอยู่กับรายได้ผลประกอบการของร้าน และจำนวนของผู้เข้าใช้บริการ ผู้บริหารของธุรกิจสปาอาจจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีและอยากที่จะทำงานต่อ โดยการอาจเพิ่มแรงจูงใจในส่วนของการจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมบุคลากร เช่น การให้เบี่ยขยัน หรือการให้โบนัสประจำปี เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น เพื่อให้ได้รายละเอียดและผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจมีรายละเอียดไม่เพียงพอ จึงควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. ในอนาคตควรมีการศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในแต่ละสถานการณ์การทำงานที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากสถานการณ์ที่ต่างกัน และลักษณะการทำงานที่ต่างกัน ผู้บริหารจะมีการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำที่ต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น

บรรณานุกรม

- ชนิษฐา สิงโตทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเซอรادتัน พัทยา. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ. (2539). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: กราฟิเคอแมท.
- ทิมมิกา เรืองเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สนิทวงศ์. (2539). การบริหารงานบุคคล.
- ธารารัตน์ อำนักรมณี. (2563). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานโรงแรมขนาด 4 ดาวในกรุงเทพมหานคร. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระชัย ไชยเมือง. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจมาศ ศรีทองดี. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน. โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรรณิ ลิ้มอักษร. (2540). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วิทยา ด่านอำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย. (2547). ผลกระทบของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000: 2000 ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจการพิมพ์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี ศรีสกุลเตียว, อรสา สิทธิพล, ไอรศิยา ปาวพรม, วัชรี ปรัชญานุสรณ์ และพันชนะวัฒน์เสถียร. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มิวราจ บีช รีสอร์ท พัทยา. บทความวิจัย แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา.
- สุจิตา มณีรัตน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทักษิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด .การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Herzberg, F. Frederick; Mausner. Bernard; and Synderman. (1959). *Block the Motivation to Work*.
New York: John Willey.

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood,
llinois: Richard D. Irwin.

Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The McMillen.