

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

กระแสการเอาใจใส่ในสุขภาพของคนไทยเพิ่มมากขึ้นตลอดช่วงหลายปีที่ผ่านมา เป็นเหตุให้ความต้องการสถานบริการเพื่อการผ่อนคลายมีมากขึ้นตามมาด้วย โดยเฉพาะสถานบริการเพื่อการผ่อนคลายประเภทสปา ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เฟื่องฟูและมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยรายได้จากผู้ใช้บริการสปาไทยโดยรวมปี 2548 อยู่ที่ 7,000 ล้านบาท ปี 2549 มีรายได้รวม 8,500 ล้านบาท ปี 2550 มีรายได้รวม 10,000 ล้านบาท เป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 80 และชาวไทยร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ขณะที่ตลาดรวมเติบโตปีละประมาณ 20-30 ต่อปี (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2551: ออนไลน์) นอกจากนี้โรงพยาบาลชั้นนำหลายแห่งยังหันมาลงทุนทำสปาเพื่อสุขภาพมากขึ้น ด้วยการผนวกสปาเข้ากับแผนกลยุทธ์การตลาด โดยมีเป้าหมายที่จะขยายสายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วงชิงลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และรัฐบาลได้สนับสนุนธุรกิจสปาให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง อีกทั้งกำหนดเป้าหมายให้ไทยเป็นศูนย์กลางสปาแห่งภูมิภาคเอเชีย จังหวัดเชียงใหม่ถูกยกให้เป็นเมืองสปาระดับชั้นนำของโลก ด้วยอัตลักษณ์ล้ำนาสปาที่ไม่เหมือนใคร เป็นสปาแบบฉบับที่มุ่งเน้นในรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส มีความโดดเด่นจนได้รับรางวัลระดับโลกในปี 2551 ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ (นิตยสารแจ่มทิศเชียงใหม่, 2553: ออนไลน์) จึงส่งผลให้ธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพเป็นธุรกิจที่ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ธุรกิจสปาในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติปี 2547 – 2551 มีจำนวนธุรกิจสปาในประเทศไทย 548 716 1,000 1,160 และ 1,210 แห่ง ตามลำดับ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2552) นอกจากนี้จากสถิติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของสถานบริการประเภทสปาอย่างมาก โดยในปี 2553 มีจำนวนสถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานรวมทั้งสิ้น 134 แห่ง แบ่งออกเป็นสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ จำนวน 90 แห่ง สถานประกอบการนวดเพื่อเสริมสวยจำนวน 8 แห่ง และสถานบริการประเภทสปา จำนวน 36 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2553)

พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ หรือเทอราปิส เป็นอาชีพที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจสปาในประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 30 ต่อปี โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจ

ท่องเที่ยว เป็นต้น รวมทั้งปัจจุบันมีสถาบันที่อบรมและให้ประกาศนียบัตรรับรองวิชาชีพด้านการนวดในประเทศอยู่หลายแห่ง เมื่อพิจารณาจากการรับสมัครงานของพนักงานให้บริการสปา โดยทั่วไปแล้ว คุณสมบัติหลักที่ต้องการมีก็จะมีเพียงสองประเด็น คือ ประกาศนียบัตรด้านการนวด และประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่สนใจจะทำอาชีพนี้จึงมีโอกาสดำเนินเข้ามาจากหลากหลายวงการ และไม่จำกัดแขนงวิชาชีพที่จบการศึกษา มาเรียกได้ว่าเป็นอาชีพที่เข้ามาทำได้ง่าย และมีอนาคตไกล ตั้งแต่สาขาขนาดเล็กในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว จนมาถึงสปาระดับห้าดาวที่อยู่ในโรงแรม หรือแยกออกมาเป็นเอกเทศที่มีชื่อเสียงและยังสามารถออกไปทำงานยังสปาที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศด้วย หากมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ และมีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับ ซึ่งพนักงานนวดในสปาของไทยมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของวงการสปาในต่างประเทศ จากจำนวนสปาที่มีชื่อเสียงจนถึงระดับโลกในประเทศไทยได้รับยกย่องให้เป็นเมืองหลวงของสปาแห่งเอเชีย แต่เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาการทำงานของพนักงานให้บริการสปาต่อแห่ง หรืออัตราการเปลี่ยนที่ทำงานนั้น พบว่าสปาหลายแห่งจะพบปัญหาที่พนักงานให้บริการสปา มักทำงานได้ไม่นานก็จะเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ ซึ่งประสบการณ์การทำงานของพนักงานถือเป็นจุดขายหลักของสปา เพราะสัมพันธ์กับความชำนาญในการให้บริการ ซึ่งสปาหลายแห่งมีการจัดอบรมรูปแบบ และเทคนิคการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของสปาตนเองแล้ว ซึ่งการอบรมดังกล่าวเป็นการลงทุนที่ต้องเสียทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาดังนั้น สปาที่มีอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานให้บริการสปาสูง จึงประสบปัญหาในเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ หรือสปาสุขภาพ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจสปาอีกด้วย (พนิดา รังษิกโนคร, 2552)

โอเอซิส สปาได้ถือกำเนิดขึ้นเป็นแห่งแรกในปี 2546 ที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสาขาแรกคือสาขาเชียงใหม่ และได้ขยายสาขาในปีถัดมาโดยใช้ชื่อว่าสาขาลานนา ซึ่งเป็นสาขาที่ได้รับรางวัล Prime Minister Awards ในปี 2550 และรางวัล Thailand Tourism Awards ในปี 2551 นอกจากนี้ โอเอซิส สปา ยังมีชื่อเสียงในด้านอัตลักษณ์ด้านนาสปาและบริการดีเด่น มีมาตรฐานระดับสากล ทำให้โอเอซิส สปาได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติมากมาย และเป็นสปาที่มุ่งพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น จากความสำเร็จในการพัฒนาและการสร้างแบรนด์ภายในระยะเวลา 5 ปี ทำให้โอเอซิส สปา สามารถขยายสาขาไปตามเมืองท่องเที่ยวต่างๆ ทั้ง กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทลุง มีระบบบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (นิตยสาร โพซิชั่นนิ่ง, 2552: ออนไลน์) ยิ่งไปกว่านั้น โอเอซิส สปา มีความเชื่อมั่นและเห็นความสำคัญในตัวพนักงาน โดยให้พนักงานเป็นศูนย์กลาง (Employee Focus) ให้ความสำคัญใส่พนักงานในทุกตำแหน่งหน้าที่ เพราะพนักงานเป็นจุดเริ่มต้นของการเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Focus) ซึ่งโอเอซิส สปา มินิโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน โดยมีฝ่าย

ทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบด้านการการคัดสรรและการพัฒนาบุคลากร โดยใช้หลักคือ การคัดเลือก (Recruitment) ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม การดูแลรักษาพนักงาน (Retention) ให้พนักงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และการพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงาน (Development) อย่างต่อเนื่อง (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โอเอซิส สปา, 2554 :สัมภาษณ์) ในปัจจุบันโอเอซิส สปา สาขาเชียงใหม่ และสาขาลานนา มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 134 คน ในจำนวนนั้นเป็นพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ หรือเทอราปิสต์ จำนวน 80 คน ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาจากสถิติปี 2551 2552 และ 2553 อัตราการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ หรือเทอราปิสต์ ของโอเอซิส สปา สาขาเชียงใหม่ และสาขาลานนา โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 10.0 12.5 และ 13.8 ต่อปี ตามลำดับ ซึ่งอัตราการเข้า-ออก ที่สูงขึ้นนี้มีผลมาจากหลายสาเหตุ ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการและการบริหาร (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โอเอซิส สปา, 2554 :สัมภาษณ์) โดยอัตราการเข้า-ออก ถือเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานอันเป็นสาเหตุให้ต้องออกจากงาน และอัตราการเข้าออกงานที่สูงนั้นอาจจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วย (บริษัท วันสตอปเอ็ชัวร์ จำกัด, 2552: ออนไลน์)

จากเหตุผลข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหวังเพื่อการพัฒนา และผลักดันให้พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของโอเอซิส สปา มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสนองความต้องการและเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของโอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับกลยุทธ์การจัดการด้านบุคลากร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ของ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่ให้ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ และนโยบายของโอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานใน ทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิด จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทน คือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและ กระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มี ขวัญและกำลังใจ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการใน สปาเพื่อสุขภาพ ของ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะ ได้รับการเลื่อน ขึ้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน และนโยบายการจัดการและการบริหาร

**1. งาน (Work)** หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อ สุขภาพ ของโอเอซิส สปาทำอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การนวดแบบอายุรเวช โดยการใช้สมุนไพรบำบัด การใช้สฤคณาบำบัด (Aromatherapy) เน้นการปรนนิบัติผิวพรรณด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพร และมี แบบแผนการนวดโดยเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ เป็นต้น

**2. ค่าจ้าง (Pay)** หมายถึง เงินเดือน/ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และค่าล่วงเวลาที่ เหมาะสมตามความรู้ความสามารถของพนักงาน ตามปริมาณของงานที่ทำ และตามอายุการ ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน

**3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)** หมายถึง โอกาสของ พนักงานที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถ จากการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาและ ผู้บริหารระดับสูง

**4. การยอมรับ (Recognition)** หมายถึง ผู้บังคับบัญชา และ ผู้บริหารของบริษัทได้ ให้ความยอมรับ ความร่วมมือ และความช่วยเหลือแก่พนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในวาระต่างๆ เช่น ในการประชุมและ การอบรม เป็นต้น และให้ความยกย่องเชิดชูแก่พนักงานที่ทำคุณประโยชน์อย่างเหมาะสม เช่น การ มอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี Best Employee Therapist เป็นต้น



**5. ผลประโยชน์ (Benefit)** หมายถึง สวัสดิการ บำเหน็จ บำนาญ ประกันสังคม การตรวจสุขภาพประจำปี การให้กู้ยืมเงิน สวัสดิการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่พอเหมาะ สวัสดิการด้านห้องพักระหว่างการรอการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน การจัดให้มีเครื่องแบบพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงวันหยุดพักผ่อนประจำปี อีกด้วย

**6. สภาพการทำงาน (Working Conditions)** หมายถึง บริเวณจอดรถสำหรับพนักงาน ห้องน้ำสำหรับพนักงาน ระบบการระบายความร้อนและอุณหภูมิภายในห้องปฏิบัติงาน หรือห้องทำทรีทเมนต์ ความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของพนักงาน ระยะเวลาให้พนักงานได้พักระหว่างการทำงาน และ ความพร้อมด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

**7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader)** หมายถึง การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาของบริษัท ได้แก่ การปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา การไกล่เกลี่ย การให้คำแนะนำแก่พนักงาน การพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปี เป็นต้น

**8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)** หมายถึง ความสามัคคี ความสามารถในการร่วมมือกันทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เป็นต้น

**9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management)** หมายถึง การกำหนดนโยบายต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง นโยบายการปรับขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน และค่าล่วงเวลาของบริษัท การจัดการปฐมนิเทศหรืออบรมพนักงานใหม่ของบริษัทก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม การแจ้งข่าวสาร และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบข่าวสาร นโยบายและความคืบหน้าของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

**พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ** หมายถึง พนักงาน โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ สาขาเชียงใหม่ และสาขาลานนา ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 80 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โอเอซิส สปา, 2554)

**พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 1** เรียนรู้เกี่ยวกับองค์ความรู้ของ ไทยสปาและการนวดเบื้องต้น ใช้เวลา 1-3 เดือน

**พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 2** เมื่อผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพได้ผ่านการประเมินผ่านระดับเบื้องต้น ก็จะเข้าสู่ กระบวนการฝึกนวดที่มีความยากขึ้น โดยใช้ระยะเวลา 4-6 เดือน ประกอบด้วย การฝึกการนวดและทรีทเมนต์ ในการสอบปรับระดับที่ 2 ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพต้องฝึกและสอบผ่านทุกเมนูที่เรียนมาให้ครบภายในเวลา 2 เดือน โดย

อยู่ในภายในอายุงานไม่เกิน 6 เดือน หลังจากเริ่มทำงาน ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพก็จะได้รับการฝึกเพิ่มเติมเพื่อให้มีความชำนาญ จึงจะผ่านเกณฑ์ระดับที่ 2

**พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 3** เมื่อผ่านระดับ 2 และมีอายุงานเกิน 6 เดือน ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับการฝึกเพิ่มอีก 2 ทริทเมนต์ที่มีความยากขึ้นและเป็นผลิตภัณฑ์ Pevonia ที่ต้องใช้ความชำนาญสูงมาก ประกอบด้วย Lightening, Anti-Free Radicals, Myoxy Caviar และ Plantomer ใช้เวลา 7-12 เดือนผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพต้องสอบทุกทริทเมนต์ให้ครบภายใน 2 สัปดาห์ และสอบผ่านหมดทุกทริทเมนต์ที่ได้เรียนมา จึงจะผ่านเกณฑ์ระดับที่ 3 ภายในอายุงาน 1 ปี

**พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 4-6** เป็นการฝึก เกี่ยวกับการนวดเอกลักษณ์ และ ทริทเมนต์ใหม่ ที่ออกมาวางจำหน่ายตามฤดูกาล โดยฝึกอย่างใกล้ชิดกับ Trainer และต้องทำการสอบทุกทริทเมนต์ภายใน 2 สัปดาห์ จนครบจึงจะผ่านเกณฑ์ ภายในอายุงาน 2 ปีจึงจะผ่านเกณฑ์ในระดับ 4 และ โดยต้องมีอายุงาน 3 ปี จึงจะผ่านระดับ 5 และ อายุงาน 4 ปีจึงจะผ่านระดับ 6

**โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่** หมายถึง สถานที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีความเป็นเอกลักษณ์แบบล้านนาสปา ด้วยการบูรณาการหลักวิชาการบำบัดที่ประยุกต์มาจากภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย การนวดแบบอายุรเวช การใช้น้ำบำบัด การใช้สுகฤษาบำบัด (Aromatherapy) เน้นการปรนนิบัติผิวพรรณด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพร มีแบบแผนการนวดโดยเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ (Signature Massage) ประกอบด้วยสองสาขา คือ สาขาเชียงใหม่ โอเอซิส สปา ตั้งอยู่เลขที่ 102 ถนนสิริมงคลอาจารย์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสาขาลานนา โอเอซิส สปา ตั้งอยู่เลขที่ 4 ถนนสามล้าน ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่