สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย
กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

ORGANIZATION COMMITMENT OF THAI MASSAGE PRACTITIONERS
CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

T134537



สิริรัตน์ ฝั่งชลจิตร

SIRIRAT FUNGCHOLJIT

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

วพ
ส 732 ค
2557

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 134537
วัน,เดือน,ปี 11 พ.ย. 2557

b. 1265680x
i.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ORGANIZATION COMMITMENT OF THAI MASSAGE PRACTITIONERS

CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

SIRIRAT FUNGCHOLJIT

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

AN INDEPENDENT STUDY SUMMIT TEDIN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATOR

IN BUSINESS MANAGEMENT

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2014

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

COPYRIGHT 2014
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ORGANIZATION COMMITMENT OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสิริรัตน์ ฝั่งชลจิตร
รหัสประจำตัว	55671505
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	**ลายมือชื่อ**
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 26 มีนาคม 2557 เวลา 17.00 - 17.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC Training Center

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 22 เดือน เมษายน พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ชื่อเรื่อง	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
นักศึกษา	สิริรัตน์ ฝั่งชลจิตร
รหัสนักศึกษา	55671505
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมั่นคง โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่บุคลากรต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หากบุคลากรมีความผูกพัน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์การแล้ว ย่อมทำงานด้วยความรู้สึกเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจทั้งหมด 4 สาขา รวมทั้งสิ้นจำนวน 112 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคส-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดเป็นผู้หญิง มีช่วงอายุระหว่าง 36 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความชำนาญในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี และมีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ มากกว่า 5 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีภาระงานนวดแผนไทย ให้บริการนวดแก่ผู้มาใช้บริการ 3-4 คนต่อวัน เคยเข้ารับการเรียนรู้การนวดแผนไทย จากศูนย์ฝึกอาชีพมาแล้ว จึงไม่เคยได้รับการฝึกอบรบเพิ่มเติมจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจ และได้รับเงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือนจากผู้ใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท และผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การพบว่า พนักงานนวดแผนไทย มีความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้านลักษณะงานมีระดับมาก 3 อันดับแรกคือ เรื่องงานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งด้านก่อนเบียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ขอบเขต และหน้าที่ของตน เรื่องสามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า หลังการรับการบริการ และเรื่องงานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงานมีระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เรื่องมีความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน เรื่องรู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเรื่องสภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การพบว่า รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งในปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน อายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ความชำนาญในงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะคือ ผู้ประกอบการควรบริหารระบบการให้บริการของพนักงานนวดแผนไทย โดยกระจายภาระงานให้แก่พนักงานด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม และควรจัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งพิจารณาเงินค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด หากพนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ย่อมจะนำไปสู่การออกจากงานในที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

Title	Organization Commitment of Traditional Thai Massage Practitioners Case Study of Baansuan Massage
Student	Sirirat Fungcholjit
Student ID	55671505
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co-Adviser	Associate Professor Amornsri Tanpipat

ABSTRACT

Human resource is essential for the effective business operation. Especially in service business that employees have to interact with the customers, this affects to the satisfaction of the customers. If the employees have the organization commitment, they will work with the willingness, this leads to the business' accomplishment. The research investigates the organization commitment of the traditional Thai massage practitioners of Baansuan Massage. The population group consists of 112 Thai massage practitioners of Baansuan Massage. The statistics, which was used in the data analysis, were mean, percentage, standard deviation and Chi-square tests.

The results of the study reveal that all of Thai massage practitioners in Baansuan Massage are female, most of them are aged between 36 - 40 years old, single, graduated lower than diploma, have the average monthly income less than or equal 15,000 Baht, have been working as Thai massage practitioners more than 5 years, have been working at Baansuan Massage more than 5 years, work as Thai massage, and serve the customers 3-4 person per day, have learnt Thai massage from an occupational centre before, so practitioners never have trained by Baansuan Massage, and received bonus from the customers less than 5,000 Bath per month and the result of the study of the overall organization commitment level of Thai massage practitioners in Baansuan Massage is high. In the factor of work characteristics in high level

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

the first three are the clear responsibility includes rules, scope of work and their duties, able to recognize the satisfaction of the customer after the service and the challenging work urge to use capability fully. In the factor of work experience in high level the first three are work stability, feel the importance and feel that they are part of the organization, work environment and colleague are good for work. The results of the analysis of the relationship between personal characteristics and organization commitment of traditional thai massage practitioners of Baansuan Massage reveals that the average monthly income and the working period in Baansuan Massage have statistically significant affecting the organization commitment in the factor of work characteristics and work experience. Age have statistically significant affecting the organization commitment in the factor of work experience. Education level, working experience and marriage status do not have significant effect to the organization commitment.

This research suggests that the entrepreneurs should manage the service system of the traditional Thai massage practitioners of Baansuan Massage by assigning the proper work to the employees. The entrepreneurs should regularly provide training course to the employees, the wage should be fairly reasonable to the job responsibility. Since the monthly income affects to the most to organization commitment. In case employees do not have the organization commitment, finally they will decide to leave the company.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการศึกษา ตรวจสอบแก้ไข และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบและชี้แจงถึงข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ รวมถึงเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ผู้ประกอบการ และพนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ ที่ได้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายสุดขอขอบคุณครอบครัว พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่เป็นกำลังใจ ให้ความร่วมมือ และช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

สิริรัตน์ ฝั่งชลจิตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....I

ABSTRACT.....III

กิตติกรรมประกาศ.....V

สารบัญ.....VI

สารบัญตาราง.....VIII

สารบัญภาพ.....IX

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....2

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....2

1.4 ขอบเขตการศึกษา.....3

1.5 นิยามศัพท์.....3

1.6 สมมติฐานของการศึกษา.....4

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....5

2.1 ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ.....5

2.2 ทฤษฎีการบริการ.....11

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....13

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย.....15

บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการนวดแผนไทย.....19

3.1 การนวดไทย.....19

3.2 การบริการ.....24

3.3 จรรยาบรรณและมารยาทในการนวดแผนไทย.....28

3.4 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ.....31

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย.....38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only; not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.2 สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย.....41
4.3 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย 44
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....46

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....51
5.1 สรุป.....51
5.2 ข้อเสนอแนะ.....52
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....53

บรรณานุกรม.....54

ภาคผนวก.....56
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....57

ประวัติผู้เขียน.....63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุ.....39

4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา.....39

4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....40

4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....40

4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามความชำนาญในงาน.....41

4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....41

4.7 ภาระงานในร้านบ้านสวนมาสสาจของพนักงานนวดแผนไทย.....42

4.8 จำนวนผู้ใช้บริการที่พนักงานนวดแผนไทยให้บริการในแต่ละวัน.....42

4.9 แหล่งเรียนรู้การนวดแผนไทยของพนักงานนวดแผนไทย.....43

4.10 การฝึกอบรมของทางร้านบ้านสวนมาสสาจให้แก่พนักงานนวดแผนไทย.....43

4.11 เงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือนที่พนักงานนวดแผนไทยได้รับจากผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน.....44

4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทย
จำแนกตามลักษณะของงาน.....45

4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทย
จำแนกตามประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน.....46

4.14 ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย.....46

4.15 ลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย
กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ.....49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวความคิดการศึกษา	17
3.1	ร้านบ้านสวนมาสสาจ	31
3.2	การนวดแผนไทย	32
3.3	การนวดฝ่าเท้า	32
3.4	การนวดอโรมาเธอราปี	33
3.5	อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี	33
3.6	การต้อนรับผู้มาใช้บริการ	33
3.7	เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ	34
3.8	ห้องรับแขก	34
3.9	ห้องนวดแผนไทย	34
3.10	ห้องนวดฝ่าเท้า	35
3.11	ห้องนวดอโรมาเธอราปี	35
3.12	ห้องสปา	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนวดแผนไทย ถือเป็นศาสตร์และศิลป์ ที่คนไทยใช้ในการดูแลสุขภาพมาตั้งแต่สมัยโบราณ โดยอาศัยการสัมผัสอย่างมีหลักการและศิลปะ ซึ่งปัจจุบันธุรกิจการนวดแผนไทย ถือเป็นธุรกิจให้บริการเพื่อสุขภาพที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน การทำงานที่มีการแข่งขัน รวมถึงความกดดันในด้านต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้เกิดเป็นปัญหาด้านสุขภาพตามมา มีอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย หรืออาการเครียด ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการที่จะดูแลรักษาสุขภาพ รวมถึงความต้องการหาวิธีการหรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายเพื่อหลีกหนีจากความเมื่อยล้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยเกิดขึ้นเพื่อบรรเทาปัญหาสุขภาพ และคลายเครียด ประกอบกับการที่ประเทศไทยได้มีการสนับสนุนธุรกิจเพื่อสุขภาพ โดยมีการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น "Capital Spa of Asia" ด้วยการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของการให้บริการเพื่อสุขภาพ อาทิ การนวดแผนไทย สปา และธุรกิจความงามของไทยสู่มาตรฐานสากล และสนับสนุนการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ ทั้งด้านการลงทุน การร่วมทุนจัดตั้งธุรกิจ การสร้างเครือข่าย การสร้างแบรนด์ เป็นต้น โดยการนวดแผนไทยถือเป็นธุรกิจให้บริการที่ไทยมีศักยภาพที่สามารถส่งออกได้ ทั้งในรูปแบบของการรองรับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย รวมถึงการส่งบุคลากรเดินทางไปให้บริการในต่างประเทศ และยังเป็นธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดการขยายตัวในสาขาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การท่องเที่ยว สินค้าเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ส่งผลให้มีเงินตราเข้าประเทศจากธุรกิจประเภทนี้มากขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจนวดแผนไทย และสปา มีอัตราการเติบโตและขยายตัวอย่างมาก สามารถสร้างรายได้และอาชีพให้แก่ธุรกิจบริการสาขานี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจมีความต้องการพนักงานนวดแผนไทยเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธุรกิจนวดแผนไทยจะต้องให้ความสำคัญ และตระหนักถึงการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาให้กิจการมีความได้เปรียบเทียบเชิงการแข่งขันมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี และเกิดความผูกพันต่อองค์การ พร้อมที่จะเสียสละและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าในท้ายที่สุด แต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว พนักงานจะเริ่มมองหางานใหม่ ปัญหาการขาดงาน ปัญหาการทำงานสาย ปัญหาการทำงานอย่างไม่เต็มใจ เกิดปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร เป็นต้น ส่งผลให้ต้องลงทุนเพิ่มเติมเพื่อสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not commercial use. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ใหม่ๆ ด้วยเหตุนี้การสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เป็นกลยุทธ์ในการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์การได้อย่างยาวนาน

จากลักษณะของพนักงานนวดแผนไทยดังที่กล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรม และความต้องการของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาวิธีสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานและความภักดีต่อองค์การ สำหรับร้านบ้านสวนมาสสาจ เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยของคนไทยที่ดำเนินกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย ปัจจุบันมีการขยายสาขาจำนวน 4 สาขาด้วยกัน ได้แก่ สาขานนทบุรี สาขาเจริญนคร สาขารามอินทรา และสาขารามคำแหง มีพนักงานนวดแผนไทยรวมทั้งสิ้น 112 คน ร้านบ้านสวนมาสสาจ เป็นร้านนวดแผนไทยที่เป็นที่รู้จัก ได้รับการยอมรับในการให้บริการเป็นอย่างมาก และมีแนวโน้มในการขยายกิจการมากขึ้นในอนาคต แต่มักพบปัญหาการลาออกของพนักงาน จึงทำให้เกิดการขาดแคลนพนักงาน พนักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการในกิจการนวดแผนไทย

ผู้วิจัยสนใจจึงศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพมาก เสริมสร้างความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์การ เพื่อลดอัตราการออกจากงานของพนักงานนวดแผนไทย สร้างความยั่งยืนในอาชีพทั้งพนักงานและผู้ประกอบการ ตลอดจนเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์การไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2. ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

3. เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านความผูกพัน ความภักดีต่อองค์การของพนักงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้แก่ผู้ประกอบกิจการให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย ร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ ริชาร์ด เอ็ม สเตียรส์ (Richard M. Steers) ประกอบด้วย ลักษณะของงาน (Job characteristic) และ ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job experiences)

ระยะเวลาของการศึกษาเป็นเวลา 5 เดือน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557

1.5 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับของความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์การ และค่านิยมองค์การ โดยลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การนั้น จะมีการพูดถึงองค์การในด้านบวก มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การ และมีความพยายามที่จะช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ

ร้านนวดแผนไทย หมายถึง ร้านที่มีบริการนวดเพื่อสุขภาพ ผ่อนคลาย รักษา หรือบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น การนวดเพื่อแก้ปวดหลัง แก้ปวดศีรษะ แก้ปวดขา เป็นต้น ด้วยวิธีการตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ โดยอาจรวมถึงบริการอื่น ๆ เช่น การอบไอน้ำ อบสมุนไพร ขัดผิว เพื่อช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจด้วย

พนักงานนวดแผนไทย หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการด้วยวิธีการตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพในร้านนวดแผนไทย ในที่นี้คือ พนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

1.6 สมมติฐานของการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานนวดแผนไทยไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 2
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
   1.1 ความหมายของความผูกพันองค์การ
   1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ
   1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์การ
   1.4 ผลของความผูกพันต่อองค์การ
   1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ความหมายของความผูกพันองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 278) กล่าวว่าความผูกพันองค์การ หมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงจะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547: 38) ได้ให้ความหมายความผูกพันองค์การคือทัศนคติที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์การ ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การสูงจะมองตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์การ สิ่งเล็กๆน้อยๆที่องค์การทำให้ไม่พอใจมักจะไม่สนใจและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะมองตนเองเป็นเหมือนคนภายนอก แสดงความไม่พอใจในสิ่งต่าง ๆ และไม่คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การในระยะยาว

ริชาร์ด ที มาวเดย์ (Richard T. Mowday) ไลแมน พอร์เตอร์ (Lyman Porter) และ ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers) (1982. อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549: 6) ให้ความหมายของความผูกพันองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น สามารถแบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวางได้แก่ 1) แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitude type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ บรูซ บูคานัน (Bruce Buchanan), ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steer) และ ริชาร์ด ที มาวเดย์ (Richard T. Mowday) และคณะ (1982. อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549: 6) แนวคิดประเภทนี้ถือว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์การอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การ นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์การและตัวบุคคลเช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์การ และประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 2) แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) มองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์การ โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองไม่ใช่เพื่อองค์การ แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิด ของ เบคเคอร์ (Becker) (1960. อ้างในวารุณี คำแก้ว. 2550: 10) มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันโดยสิ่งที่ลงทุนไปได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้บุคลากรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกงานจะทำให้บุคลากรสูญเสียผลประโยชน์นั้นเอง

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิผลขององค์การ กล่าวคือ องค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหา และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์การ เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การในประเด็นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์การ

จอห์น พี เมเยอร์ (John P. Meyer) และ นาตาลี เจ อัลเลน (Natalie J. Allen) (1990. อ้างในรัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. 2545: 15) ให้แนวคิดว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การ ความผูกพันดังกล่าวแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective commitment) คือ ความเห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่ในองค์การต่อไป แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์การ การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์การนั้นเพราะว่าต้องการที่จะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์การ ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต่อองค์การพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำให้พัฒนาการผูกติดทางอารมณ์ต่อองค์การนั้น อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การด้วยคือ เป็นองค์การที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่อในอำนาจภายในตน และมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ และการจัดสภาพงานที่พึงพอใจและโอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม เช่น คู่สมรส พ่อแม่ และเพื่อนภายนอกองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) คือความผูกพันที่เกิดจากการร่วมงานกับองค์การ และหากเมื่อต้องออกจากองค์การอาจทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ความผูกพันลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักว่าสิ่งที่ได้สะสมมาและลงทุนไปนั้น จะสูญไปทันทีเมื่อพนักงานออกจากองค์การนี้ไป

ความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective commitment) แตกต่างกับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) ตรงที่บุคคลที่มีความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective commitment) จะทำงานร่วมกับองค์การเพราะต้องการที่จะอยู่แต่บุคคลที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) จะทำงานต่อไปในองค์การเพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) คือ ผูกพันของบุคคลด้านความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ที่ควรอยู่ทำงานต่อไปในองค์การ อาจเป็นผลเนื่องมาจากการหล่อหลอมทางสังคม เช่น วัฒนธรรมขององค์การเพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี หรือผลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน เช่น การได้รับรางวัล การได้รับการฝึกอบรม การได้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์การ

กล่าวโดยสรุปจะได้ว่าองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ สามารถนิยามได้ 2 ด้าน คือ ด้านทัศนคติหรือความรู้สึกหมายถึงความรู้สึกภายในบุคคลหรือเกิดขึ้นจากค่านิยม มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป รวมไปถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่วนในด้านพฤติกรรม หมายถึง ความต่อเนื่องในการทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์การ

2.1.4 ผลของความผูกพันต่อองค์การ

ผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of organizational commitment) ต่อพฤติกรรมในองค์การมีดังนี้

1. ความผูกพันต่องาน พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงานและมีความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ (March and Simon. 1958. อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549: 8)

2. ความคงอยู่ของสมาชิกภาพของพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสและศรัทธา และไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์การอื่น (Koch and Steers, 1976; Porter, Steers, Mowday and Boulian. 1974. อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549: 9)

3. ความทุ่มเทที่ให้กับงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ มีแนวโน้มที่จะเต็มใจใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์การ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น (จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537)

2.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers) (1997. อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549: 9) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของงาน (Job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันองค์การที่แตกต่างกัน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

1.1 งานที่มีความชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความผูกพันต่อองค์การ เช่น กฎระเบียบข้อบังคับชัดเจน บุคลากรจะรู้ขอบเขตของงาน บทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น

1.2 งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานหลากหลายจะทำให้ไม่รู้สึกเบื่อในงาน ลักษณะงานไม่จำเจ และเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามความสามารถหลายด้าน ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคลากรสนใจในงาน

1.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย เมื่อบุคลากรรู้สึกว่างานนั้นมีความท้าทายสูง จะพยายามพิสูจน์ความสามารถของตนโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จในงาน

1.4 งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ในการที่บุคลากรเกิดความทุ่มเททั้งด้านกำลังกายและกำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์การแล้ว ย่อมต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นถ้าข้อมูลที่ย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน

1.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความคิดหลากหลายนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาในงาน

1.6 งานที่มีความอิสระ บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่โดยมีขอบเขตตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรอยากจะทุ่มเททำงาน อย่างเต็มที่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การของตนเองมากที่สุด

2. ลักษณะส่วนบุคคล(Personal characteristics) จากการศึกษาของริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส และไลแมน ดับเบิ้ลยู พอร์เตอร์ (1991) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การประกอบด้วย

2.1 อายุ โดยบุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด ความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย และยิ่งอายุมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกขององค์การจะมีความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะอยู่ในองค์การด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินเดือนตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น

2.2 ระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่างๆประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าเพศชาย และพบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อย เพศหญิงต้องฟันฝ่าอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกองค์การมากกว่าเพศชาย

2.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะมีผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากได้อุทิศกำลังกาย สติปัญญา และสะสมประสบการณ์ในการทำงาน

2.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้การปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

2.6 ความต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้า ซึ่งองค์การที่ทำให้พนักงานเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดหมายได้นั้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.7 สถานภาพ พนักงานที่มีภาระครอบครัว จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด เนื่องจากภาระที่รับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า รวมถึงทำให้มีทัศนคติต่องานในแง่บวกสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงทำให้การเปลี่ยนงานต่ำ และยิ่งมีภาระต้องเลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้น จะยิ่งพบว่าพนักงานมีความผูกพันสูงขึ้นตามไปด้วย

3. ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job experience)

3.1 ความสำคัญของตนเองในองค์การ ถ้าหากผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากร มีการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและคิดว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งจะเกิดความรู้สึกยึดมั่นและผูกพันต่อองค์การ

3.2 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ เมื่อบุคลากรได้ทุ่มเทกำลังและความสามารถที่มีให้กับองค์การไปแล้ว ย่อมคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรมกับการทำงานที่ได้ทำไป เช่น ค่าตอบแทน คำชมเชยและระบบการพิจาณาความดีความชอบที่องค์การสามารถตอบสนองให้บุคลากรได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ผูกพันต่อองค์การ

3.3 ทัศนคติของกลุ่มในองค์การ ทัศนคติของกลุ่มในองค์การมีผลต่อการทำให้บรรยากาศในองค์การของแต่ละองค์การแตกต่างกันไป ถ้าบรรยากาศในองค์การดีส่งผลให้ทัศนคติของกลุ่มในองค์การดี ทำให้บุคคลมีทัศนคติดี เนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มนั้นมีผลต่อทัศนคติของบุคคล ทำให้มีความรู้สึกที่อยากอยู่กับองค์การต่อไป

3.4 ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์การ องค์การที่รู้สึกมั่นคงและน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลากรมีความรู้สึกมั่นใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และก่อให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เพราะบุคลากรจะรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาองค์การได้ ถ้าองค์การไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่มีเสถียรภาพและมั่นคงต่อองค์การดังนั้นจะเป็นสาเหตุที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is provided for educational purposes only and may not be used for any commercial purpose. Modification of the content and proper attribution are required when using this document.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ทำให้บุคลากรไม่อยากที่จะทำงาน ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การปัจจัยที่ได้กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์การก็มีผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การความเอาใจใส่ต่องานเพิ่มขึ้น การคงรักษาพนักงานไว้ได้ ความผูกพันต่องาน และการเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีการบริการ

การนวดแผนไทยเป็นธุรกิจที่มีภาคบริการเป็นหลัก ถือเป็นสินค้าที่มีทั้งจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ จึงมีความสำคัญที่ต้องเข้าใจถึงหลักการของการบริการเพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาการบริการอย่างมีมาตรฐาน

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง คือไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่งหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกัน ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมและยุติธรรม สะดวกสบาย รวดเร็ว ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
   1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการสื่อสาร

3.2 สามารถในการบริการ

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) คือ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.2.3 ลักษณะงานบริการ

ลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวก ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม มีบุคลิกที่ดี พูดดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) การโฆษณาต่างๆ จะต้องใช้สื่อที่สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้า ที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ มั่งนุ้ย (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานและเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is restricted for educational purposes only. not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับดีมาก และด้านความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานอันได้แก่ ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจกระบวนการทำงาน และความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน อันได้แก่ ความพึงพิงได้ขององค์การและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตระการ ด่านกุล (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข : ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก ในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับปัจจัยจูงใจภายใน และระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลชุมชน 11 แห่ง ภายในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน792 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจภายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และขนาดโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับจูงใจภายในต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชนในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และขนาดโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความผูกพันองค์การต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจภายในทั้ง 11 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ระดับปัจจัยจูงใจภายในที่แตกต่างกันมีผลให้ความผูกพันองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสอดคล้องกันในทุกขนาดของโรงพยาบาลชุมชน มีเพียงปัจจัยจูงใจภายในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะของงาน ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และภาวะผู้นำเท่านั้นที่สามารถทำนายระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only. Commercial use in any form is prohibited. Any use must credit the author. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

องค์การ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์ โดยใช้ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมรองลงมาคือด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการประจักษ์ตน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะของการบริหาร และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน พนักงานมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันในองค์การอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตระหนักถึงอนาคตขององค์การพนักงานมีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านการทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่างเต็มใจ ด้านการปกป้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสำหรับตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.985

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

2.4.1 วิธีการเก็บการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ได้มีการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล สภาพการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทยกรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

2.4.3 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน

2.4.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ และ ส่วนตัวแปรตาม ดังนี้ (ภาพที่ 2.1)

1. ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความชำนาญในงาน สถานภาพสมรส

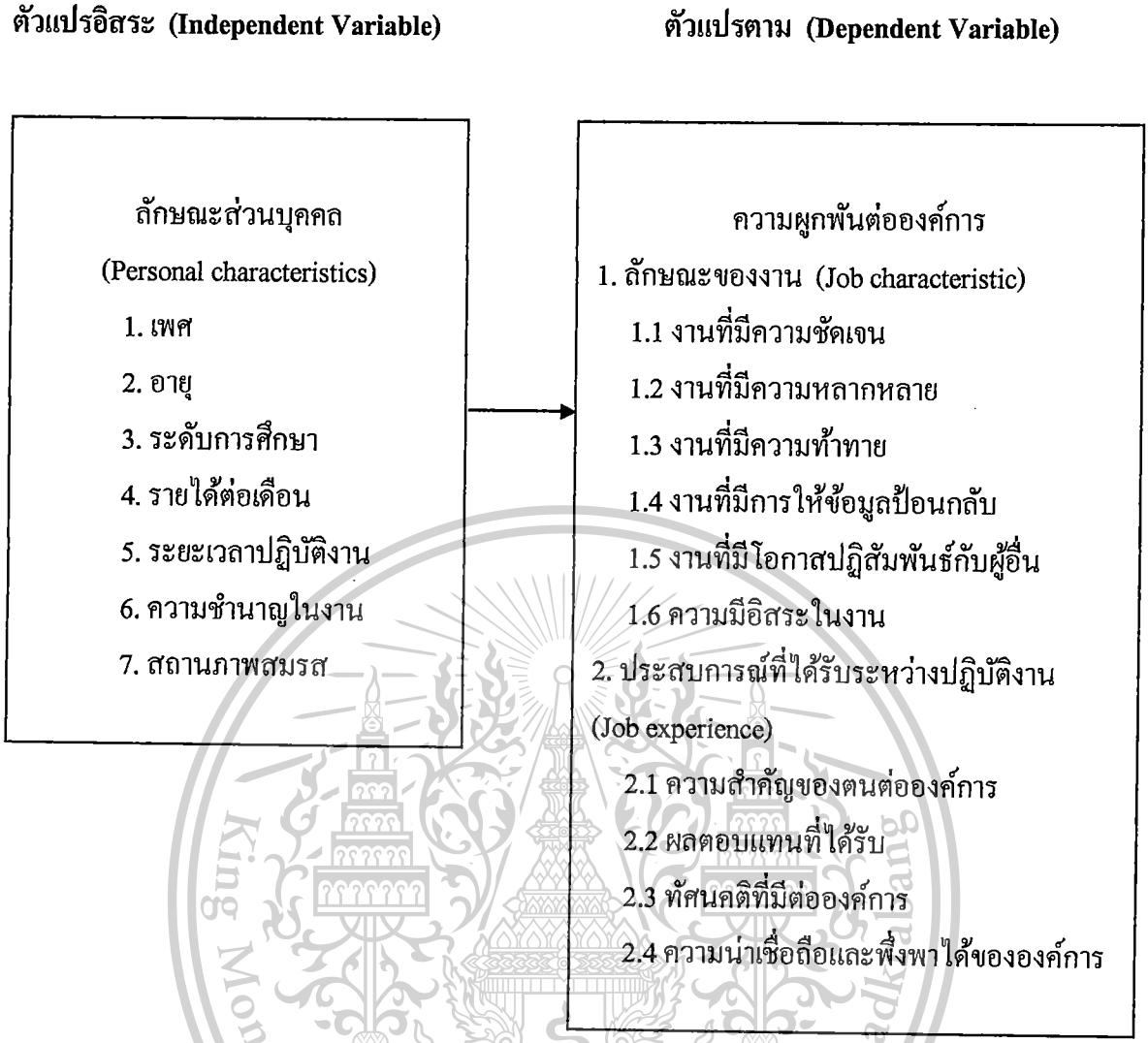
2. ตัวแปรตาม(Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่มีความชัดเจน งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมีอิสระในงาน

2.2 ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำคัญของตนต่อองค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับ ทัศนคติที่มีต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดการศึกษา

2.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และ แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบเลือกตอบ (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย เป็นแบบสอบถามรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the material and cite the document when use.
134537

มากที่สุด คะแนน = 5

มาก คะแนน = 4

ปานกลาง คะแนน = 3

น้อย คะแนน = 2

น้อยที่สุด คะแนน = 1

ในการสรุปจะนำคะแนนรวมของข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนซึ่งกำหนดไว้ คือ

ช่วงระดับคะแนน = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด / จำนวนชั้น

= 5-1 / 5

= 0.8

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถให้ระดับคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความผูกพันระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความผูกพันระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความผูกพันระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความผูกพันระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความผูกพันระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistic) ทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับความผูกพันของพนักงานนวดแผนไทย โดยใช้สถิติไคส-สแควร์ (Chi – square)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 3
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการนวดแผนไทย

การนวด (Massage) เป็นวิธีบำบัดโดยใช้ศาสตร์การสัมผัส เป็นวิธีการที่เก่าแก่ที่สุดที่มนุษย์เคยรู้จัก มนุษย์เรารู้จักการนวดมาไม่น้อยกว่า 3000 ปีก่อนคริสตกาลในแถบตะวันออกไกล ฮิปโปเครติส บิดาแห่งการแพทย์ชาวกรีกโบราณ ได้บันทึกไว้ว่า " การอาบน้ำที่มีกลิ่นหอม และการนวดน้ำมันทุกวันคือวิถีแห่งสุขภาพ "

การบำบัดด้วยการนวด เป็นการใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวม คือ ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การใช้สัมผัสหรือการนวด เป็นหัวใจในการผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ เสริมพลังกาย พลังใจไปในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการนวดไม่ว่านวดมือเปล่า นวดด้วยน้ำ น้ำมัน หรือครีม และนวดด้วยฝีมือที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนมาอย่างเชี่ยวชาญ จึงมีประโยชน์ในการใช้บำบัดรักษา (บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546)

3.1 การนวดไทย

การนวดไทยมีวิวัฒนาการมาจากการดูแลสุขภาพกันเองภายในบ้าน เมื่อเกิดการเจ็บป่วยจะทำการกดเฟ้น เน้นคลึงในบริเวณที่ปวด แขนขา และส่วนต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้หายจากอาการเมื่อยล้าได้ และพัฒนาจนกระทั่งเป็นรูปแบบหนึ่งในการบำบัดรักษาโรคในต่างประเทศจะมีรูปแบบการนวดที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่

การนวดระบายน้ำเหลืองของชนชาติยุโรป มีท่านวดที่นุ่มนวล ไม่ทำให้ร่างกายบอบช้ำ โดยจะใช้มือนวดเคลื่อนไหวอย่างเป็นจังหวะตรงจุดน้ำเหลือง ไล่ไปในทิศทางของแนวกล้ามเนื้อเพื่อผลักน้ำเหลืองและของเสียออกทางหลอดน้ำเหลือง

การนวดแบบสวีดิช ที่พัฒนามาจากกีพายิมนาสติกของสวีเดน จะใช้การลูบไล้ไปตามกล้ามเนื้อเพื่อกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตที่ผิวหนัง บีบขยำหรือนวดกล้ามเนื้อเพื่อกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตและน้ำเหลือง

การนวดแผนจีน เป็นการรักษาด้วยการนวดแบบต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นร่างกายจุดใดจุดหนึ่งหรือจุดเข็มแทง และการทำให้กระดูกข้อต่อต่าง ๆ มีการเคลื่อนไหว ช่วยให้หายจากอาการเจ็บป่วย โดยช่วยปรับสมดุลของร่างกาย เสริมภูมิคุ้มกันโรค กระตุ้นการไหลเวียนโลหิต เร่งการสมานและเสริมสร้างเนื้อเยื่อ

การนวดแบบญี่ปุ่น แบบชิอัตสึ เป็นการใช้นิ้วนวดกดตามแบบโบราณของญี่ปุ่น ช่วยในการปรับปรุงพลังชีวิต รักษาความสมดุลของร่างกาย ป้องกันความเจ็บป่วย ช่วยให้รู้สึก

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational purposes only. Commercial use is prohibited. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ บรรเทาอาการข้ออักเสบ ไซนัส และไมเกรน (มานพ ประภาษานนท์. 2549)

การนวดแผนไทยและนวดนานาชาติมีทั้งรูปแบบที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดยเป็นการใช้มือนวด กด ลูบ หรือถู ส่วนหรือจุดต่าง ๆ ของร่างกายขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการของแต่ละชาติ แต่ที่เหมือนกันก็คือการนวดของแต่ละชาตินั้นมุ่งหวังให้เกิดการผ่อนคลาย ป้องกันและบำบัดอาการของโรค ช่วยให้ร่างกายเกิดความสมดุล และกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ซึ่งถือเป็นประโยชน์ร่วมกันของการนวดนานาชาติ

3.1.1 ความสำคัญของการนวดแผนไทย

ความสำคัญของการนวดแผนไทย มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การนวดช่วยปรับสมดุลธาตุทั้ง 4 ช่วยให้ระบบไหลเวียนเลือดดีขึ้น ช่วยยืดเส้นเอ็นที่ตึงให้หย่อน

2. ด้านการป้องกันโรค การช่วยเสริมภูมิต้านทานโรค คือ ช่วยให้ร่างกายหลั่งสารฮอร์โมนเอ็นโดฟิน ซึ่งสามารถหลั่งได้จาก 4 วิธี คือ ฝังเข็ม นวด ออกกำลังกาย และการที่จิตใจมีความสุข

3. ด้านการรักษา การกดนวดช่วยให้ร่างการปรับสมดุลขจัดปฏิกิริยาความเจ็บปวดลงได้

4. ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ การนวดช่วยฟื้นฟูร่างการส่วนที่ชำรุดในโรคที่มีความพิการ หรือโรคที่มีความเรื้อรัง เช่น อัมพาต โปลิโอ สมองพิการในเด็ก เข่าเสื่อม

3.1.2 ประเภทของการนวดแผนไทย

การนวดแผนไทยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การนวดแบบเชลยศักดิ์ หรือการนวดแบบทั่วไป โดยการนวดทั่วไปจะใช้สองมือและอวัยวะในส่วนอื่น ๆ ในการนวดบริเวณกล้ามเนื้อและข้อต่าง ๆ ของร่างกายโดยจะเริ่มการนวดตั้งแต่เท้า หัวเข่า โคนขา ท้อง หลัง โหล่ ต้นคอ แขน และศีรษะ การนวดในลักษณะนี้จะเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการที่ชอบการนวดแบบลงน้ำหนักแรง ๆ

2. การนวดแบบราชสำนัก จะเป็นการนวดแบบจับเส้นเพื่อให้เลือดลมในร่างกายไหลเวียนสะดวก โดยการนวดนั้นจะวางมือและกดนวดไปตามตำแหน่งต่าง ๆ ของร่างกาย กลุ่มเป้าหมายของการนวดนี้คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ที่อยู่ในรั้วในวัง เป็นต้น ฉะนั้นการนวดจึงจำเป็นต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทดี มีความเคารพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ฉะนั้นการนวดจึงถูกออกแบบให้มีความสุภาพมาก นั่นคือ จะใช้เพียงนิ้วมือและมือเท่านั้นในการนวดสัมผัสกับผู้ใช้บริการ จะไม่ใช้ศอก เข่า เท้า หรืออวัยวะอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

แต่ในปัจจุบันการนวดแผนไทยของร้านนวดได้เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น นวดตัวแบบกดจุด นวดตัวด้วยน้ำมัน หรือนวดฝ่าเท้า เป็นต้น การนวดแผนไทยในปัจจุบันมี 5 แบบ

1. นวดกดจุด นวดจับเส้น และนวดแบบยืด

การนวดกดจุด ผู้นวดใช้มือกดไปตามจุดต่าง ๆ ของร่างกาย โดยมีความเชื่อว่าเมื่อกดจุดส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายแล้ว ร่างกายที่มีผลต่อเนื่องกับบริเวณที่กดไปนั้นจะมีการทำงานที่ดีขึ้น

การนวดจับเส้น ผู้นวดใช้มือนวดไปตามอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ผู้นวดจะใช้น้ำหนักของมือ กดลงตลอดลำเส้นที่กระหวัดไปตามอวัยวะต่าง ๆ

การนวดแบบยืด เป็นการนวดโดยการดัดร่างกายในส่วนต่าง ๆ เช่น ข้อพับ แขน ขา หรือลำตัว เป็นต้น

2. นวดฝ่าเท้า การนวดฝ่าเท้า จะมีลักษณะของการนวดที่แตกต่างกันไป ดังนี้

2.1 นวดเท้าด้วยไม้กดจุด

2.2 นวดด้วยมือ

2.3 นวดหลังเท้าด้วยมือ

2.4 นวดเท้าด้านในและด้านนอกด้วยมือ

2.5 ใช้ไม้กดจุด

2.6 นวดบริเวณนิ้วเท้า

2.7 นวดบริเวณเข่าด้วยมือ

3. การนวดเพื่อรักษา การนวดลักษณะนี้เป็นการนวดเพื่อรักษาผู้ใช้บริการที่มีอาการทางร่างกาย เช่น คอตกหมอน ไหล่ติด ปวดเมื่อยต่าง ๆ เคล็ดขัดยอก อัมพฤกษ์ อัมพาต ข้อเท้าแพลง เป็นต้น

4. นวดประคบสมุนไพร การนวดลักษณะนี้ คือ การนวดที่นำเอาสมุนไพรสด หรือสมุนไพรแห้งหลากหลายชนิดมาโขลกให้แหลก ห่อด้วยผ้าขาวบาง ทำเป็นลูกประคบ นำมานึ่งจากไอความร้อน แล้วจึงนำไปนวดประคบให้กับผู้ใช้บริการที่มีอาการฟกช้ำดำเขียวบริเวณร่างกาย เป็นต้น

5. นวดน้ำมัน การนวดลักษณะนี้มักเป็นการนวดเพื่อคลายความเครียด ซึ่งผู้นวดจะใช้น้ำมันสมุนไพรชโลมไปตามร่างกาย แล้วผู้นวดจะรีดน้ำมันไปตามร่างกายเพื่อให้ความร้อนจากน้ำมัน และคุณสมบัติของสมุนไพร ที่จะทำให้ระบบต่าง ๆ ของร่ายกายได้ผ่อนคลายจากความตึงเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.1.3 วิธีการนวดแผนไทย

สามารถนวดบนร่างกาย โดยใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

1. การนวด คือ การใช้น้ำหนักกดลงบนส่วนต่างๆ น้ำหนักที่กดนี้จะทำให้กล้ามเนื้อเส้นเอ็น พังผืดยืดคลาย การนวดไทยนั้น มักจะใช้น้ำหนักของร่างกายเป็นแรงกด

2. การบีบ เป็นการใช้น้ำหนักกดลงบนส่วนต่างๆ ในลักษณะ 2 แรงกดเข้าหากัน

3. การคลึง เป็นการใช้น้ำหนักกดคลึง เป็นการกระจายน้ำหนักกดบนส่วนนั้น การคลึงให้ผลในการคลาย มักใช้กับบริเวณที่ไวต่อการสัมผัส กระดูก ข้อต่อ

4. การถู เป็นการใช้น้ำหนักถู มุ่งที่จะให้ผิวหนังเกิดการยืดขยาย รูขุมขนเปิด วิธีนี้มักใช้ร่วมกับตัวยาเพื่อให้ซึมเข้าสู่ร่างกาย

5. การกลิ้ง เป็นการใช้น้ำหนักหมุนกลิ้ง ทำให้เกิดแรงกดต่อเนื่องไปตลอดอวัยวะ ทั้งยังเป็นการยืดกล้ามเนื้อด้วย

6. การหมุน เป็นการใช้น้ำหนักหมุนส่วนที่เคลื่อนไหวได้ คือ ข้อต่อ เพื่อให้พังผืดเส้นเอ็นรอบๆ ข้อต่อยืดคลาย การเคลื่อนไหวดีขึ้น

7. การบิด เป็นการใช้น้ำหนักบิดส่วนที่เคลื่อนไหวได้ คือ ข้อต่อ เพื่อให้พังผืด เส้นเอ็นรอบๆข้อต่อ ยืดคลาย เคลื่อนไหวดีขึ้น

8. การดัด เป็นการใช้น้ำหนักยืด – ดัดกล้ามเนื้อ เส้นเอ็น พังผืดให้ยืดกว่าการทำงานปกติ เพื่อให้เส้นหย่อนคลาย

9. การทุบ เป็นการใช้น้ำหนักทุบ – ตบ – สับ ลงบนกล้ามเนื้อเพื่อกระจายความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อให้ทั่ว

10. การเขย่า เป็นการใช้น้ำหนักเขย่ากล้ามเนื้อ เพื่อกระจายความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อให้ทั่ว

3.1.4 ประโยชน์ของการนวด

1. การนวดแผนไทยมีประโยชน์ดังนี้

1.1 กล้ามเนื้อ เส้นเอ็น พังผืด ทำให้ยืดคลาย ลดการเกร็งตัวของเนื้อเยื่อ การเคลื่อนไหวของร่างกายสะดวกขึ้น

1.2 การไหลเวียนของโลหิต ทำให้หลอดเลือดยืดขยาย การไหลเวียนของเลือดแรงขึ้น ทำให้ร่างกายสดชื่น เสริมสร้างการทำงานของอวัยวะ

1.3 ระบบประสาท ทำให้เกิดการกระตุ้นของระบบประสาท ความรู้สึกตอบสนองต่อธรรมชาติสิ่งแวดล้อมดีขึ้น กระปรี้กระเปร่า

1.4 ข้อต่อกระดูก ทำให้การเคลื่อนไหวคล่องขึ้น ยืดอายุการใช้งาน

1.5 อารมณ์ จิตใจ ทำให้ผ่อนคลาย รู้สึกอบอุ่น

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2. การนวดเท้าเพื่อสุขภาพมีประโยชน์ ดังนี้

2.1 ช่วยส่งเสริมสุขภาพ โดยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต และน้ำเหลือง ทำให้อวัยวะต่างๆ ทำหน้าที่ได้สมดุล

2.2 ช่วยป้องกันโรค เช่น ท้องผูก หืด โรคเกี่ยวกับกระเพาะปัสสาวะ ปวดศีรษะ โรคไต นิ่วในถุง น้ำดี ไมเกรน ไซนัส และโรคเครียด เป็นต้น

2.3 ส่งผลดีในด้านสุขภาพจิต โดยเฉพาะในผู้สูงอายุสำหรับการรักษาโรคนั้น ยังไม่สามารถยืนยันได้แน่นอน คงต้องมีการศึกษาวิจัยกันต่อไป

3. ประโยชน์ของการประคบสมุนไพร

3.1 ช่วยบรรเทาอาการปวดเมื่อย

3.2 ช่วยลดอาการบวม อักเสบของกล้ามเนื้อ ข้อต่อ หลัง 24 ถึง 48 ชั่วโมง

3.2 ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ

3.4 ช่วยให้กล้ามเนื้อ พังผืดยืดตัวออก

3.5 ลดอาการติดขัดของข้อต่อ

3.6 ช่วยเพิ่มการไหลเวียนของโลหิต

3.7 ลดอาการปวด

4. ประโยชน์ของการนวดน้ำมัน การนวดน้ำมันจะช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากความเหนื่อยหรือล้าจากการทำงาน และทำให้ระบบต่างๆของร่ายกายทำงานดีขึ้น

3.1.5 ข้อควรระวัง ข้อห้ามในการนวด

1. ข้อควรระวังในการนวดฝ่าเท้า ร่างกายผู้ถูกนวดต้องอยู่ในสภาพผ่อนคลายมากที่สุด ไม่เครียด ไม่ใส่เข็มขัด นาฬิกา และแหวน สถานที่นวด ควรมีอากาศอบอุ่น กำลังสบาย ไม่ร้อนหรือเย็นเกินไปก่อนได้รับการนวด และผู้ถูกนวดและผู้นวดควรล้างมือ ล้างเท้าให้สะอาด

การนวดฝ่าเท้าไม่ควรนวดฝ่าเท้าในกรณีที่

1.1 หลังรับประทานอาหารอิ่มใหม่ๆ

1.2 ร่างกายกำลังอ่อนเพลียมาก

1.3 หลังดื่มสุรา หรือหลังอาบน้ำเสร็จทันที

1.4 มีโรคติดเชื้อ มีไข้สูง

1.5 หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยงต่าง ๆ

1.6 กระดูกเท้าหักหรือผิดรูป

1.7 โรคหลอดเลือด หลอดน้ำเหลืองอักเสบ/อุดตัน

1.8 ระหว่างมีประจำเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

1.9 หลังจากนวดแล้ว ห้ามล้างมือ ล้างเท้า อาบน้ำ ภายใน 1 ชั่วโมง เพื่อให้ร่างกายปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติ

2. ข้อควรระวังในการประคบ

2.1 ห้ามใช้ลูกประคบที่ร้อนจนเกินไป โดยเฉพาะกับบริเวณผิวหนังอ่อน ๆ หรือบริเวณที่เป็นแผลมาก่อน ถ้าจำเป็นต้องประคบควรมีผ้ารอง หรือรอจนกว่าลูกประคบจะคลายความร้อนลง

2.2 ควรระวังเป็นพิเศษในผู้ป่วยโรคเบาหวาน อัมพาต เด็กและผู้สูงอายุ เนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าว มีการตอบสนองต่อความร้อนช้า อาจทำให้ผิวหนังพองได้ ถ้ากลุ่มดังกล่าวมีความจำเป็นต้องประคบ ให้ใช้ลูกประคบอุ่น ๆ

2.3 ไม่ควรใช้ลูกประคบกรณีที่มีการอักเสบใน 24 ชั่วโมงแรก เพราะอาจทำให้อักเสบมากขึ้น ดังนั้นควรประคบด้วยความเย็นก่อน

2.4 หลังจากประคบสมุนไพรแล้ว ไม่ควรอาบน้ำในทันที เพราะจะไปชะล้างตัวยาออกไปจากผิวหนัง และร่างกายอาจปรับตัวไม่ทัน

3.1.6 โทษจากการนวดที่ผิดหลักการ

ความเสียหายเกิดจากการนวดที่ไม่ระมัดระวัง และขาดความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ของร่างกายดีพอ

1. ทำให้กล้ามเนื้อ เส้นเอ็น พังผืดชอกช้ำ และฉีกขาด
2. ทำให้หลอดเลือดฉีกขาด หรือมีการอุดตันของหลอดเลือด
3. ทำให้เส้นประสาทฉีดขาด อักเสบ ความรู้สึกลดลง หรือเจ็บปวด
4. ทำให้ข้อกระดูกเคลื่อนหลุด
5. หากนวดผิดแล้ว ผู้ป่วยจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการนวด

3.2 การบริการ

3.2.1 ขั้นตอนการให้บริการ

1. การต้อนรับผู้ใช้บริการ เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ พนักงานต้อนรับ (Guest - Operation/ Receptionist) พนักงานกล่าวคำทักทาย เช่น“สวัสดีค่ะ” พร้อมทั้งยกมือไหว้ จากนั้นเชิญผู้ใช้บริการมานั่งพักบริเวณส่วนพักผ่อนสำหรับผู้ใช้บริการ จัดบริการเครื่องดื่ม เช่น ชาร้อน น้ำผลไม้ เป็นต้น และสอบถามผู้ใช้บริการก่อนจะนำเสนอบริการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

การต้อนรับผู้ใช้บริการใหม่จะต้องสอบถามประวัติของผู้ใช้บริการก่อนการให้บริการขั้นตอนถัดไป เช่น มีปัญหาด้านสุขภาพหรือไม่ มีโรคประจำตัวหรือไม่ มีประวัติการแพ้ผลิตภัณฑ์หรือสมุนไพรชนิดใดหรือไม่

การสอบถามประวัติของผู้ใช้บริการ พนักงานอาจสอบถามกับผู้ใช้บริการโดยตรง หรือให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถาม (Questionaire) จากนั้นจึงแนะนำบริการต่าง ๆ ของสถานบริการพร้อมทั้งรายการส่งเสริมการขาย เช่น การรับสมัครสมาชิก แพ็กเกจสปาหรือเมนูสปาใหม่ ๆ

การต้อนรับผู้ใช้บริการประจำ พนักงานสอบถามความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการและแนะนำรายการส่งเสริมการขาย หรือรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเลือกบริการที่ต้องการได้แล้ว จึงเชิญผู้ใช้บริการเปลี่ยนเสื้อผ้า พร้อมทั้งนำสิ่งของส่วนตัวเก็บไว้ในตูรับฝากของ (Locker) ก่อนเข้าสู่ห้องบริการ ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ พนักงานควรจัดเตรียมเอกสาร แผ่นพับ หรือคู่มือเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของบริการแต่ละชนิด เพื่อใช้ประกอบในการอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในบริการมากยิ่งขึ้น

2. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการให้บริการ พนักงานบริการจะเป็นผู้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการบริการผู้ใช้บริการ เช่น ผ้าเช็ดตัว เสื้อคลุม รองเท้าแตะ เครื่องไม้เครื่องมือที่จะใช้ในแต่ละโปรแกรม เป็นต้น พร้อมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ให้บริการผู้ใช้บริการ เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

ก่อนการให้บริการผู้ใช้บริการ พนักงานบริการควรปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือที่จะใช้ว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมสำหรับการใช้งานหรือไม่

2.2 ตรวจสอบวันผลิต / วันหมดอายุของผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้กับผู้ใช้บริการ

2.3 ทำความสะอาดพื้นที่ภายในห้องบริการทุกครั้ง

2.4 หลังให้บริการเสร็จเรียบร้อย เพื่อให้พร้อมสำหรับการให้บริการผู้ใช้บริการรายต่อไป

2.5 ภายในห้องบริการ ควรจุดตะเกียงก๊าซ (Burner) ให้ผู้ใช้บริการด้วยน้ำมันหอมระเหยกลิ่นที่ผู้ใช้บริการเลือก เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างรับบริการ

3. การให้บริการผู้ใช้บริการ มีรูปแบบการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการของสถานบริการแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการกำหนดของผู้ประกอบการ โดยทั่วไปขั้นตอนพื้นฐานในการให้บริการผู้ใช้บริการ มีดังนี้

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.1 Sauna การทำซาวน่า เป็นขั้นตอนแรกที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการได้รับการกระตุ้นความร้อนจากไอน้ำ เพื่อให้รูขุมขนในร่างกายเปิดกว้าง พร้อมที่จะขับสารพิษออกมาทางผิวหนัง

3.2 Scrub การขัดผิวเพื่อกระตุ้นระบบการไหลเวียนของโลหิต โดยนำพืชสมุนไพร หรือผลิตภัณฑ์จากท้องทะเล เช่น เกลือทะเล สาหร่ายขัดผิว เป็นต้น มาขจัดเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพให้หลุดออก เพื่อให้ผิวหนังสร้างเซลล์ใหม่ขึ้นมาทดแทน ทำให้สุขภาพของผิวพรรณดีขึ้น

3.3 Body wrap การห่อร่างกายด้วยผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เช่น โคลนทะเล มาร์กสาหร่าย สมุนไพร เป็นต้น เพื่อทำให้ร่างกายมีอุณหภูมิสูงขึ้น รูขุมขน เปิดกว้างขึ้น และขับสารพิษหรือของเสียออกจากร่างกาย

3.4 Hydrotherapy การบำบัดด้วยน้ำ หรือวารีบำบัด เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัสกับน้ำร้อนและน้ำเย็น สถานบริการบางแห่งอาจให้ผู้ใช้บริการนอนแช่ในอ่างน้ำที่ผสมน้ำมันหอมระเหย และดอกไม้สีสวย เพื่อเพิ่มความสดชื่น การบำบัดด้วยน้ำ จะช่วยกระตุ้นอุณหภูมิในร่างกาย ทำให้จิตใจสงบ รู้สึกผ่อนคลาย ลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ

3.5 Body Massage การนวดเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ การนวดของสถานบริการแต่ละแห่งจะมีรูปแบบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าสถานบริการใดจะนำความโดดเด่นของการนวดสไตล์ไหนมาผสมผสานให้เกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตนเอง

4. การชำระค่าบริการจากผู้ใช้บริการ หลังจากพนักงานบริการให้บริการเสร็จแล้ว พนักงานจะเชิญผู้ใช้บริการเปลี่ยนเสื้อผ้า และนำไปยังส่วนพักผ่อนสำหรับผู้ใช้บริการ พร้อมจัดบริการเครื่องดื่ม ในระหว่างนี้พนักงานอาจสอบถามผู้ใช้บริการ ถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ หรือขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการในการกรอกแบบประเมินผล และเชิญผู้ใช้บริการชำระค่าบริการที่แคชเชียร์

สำหรับแบบประเมินผลที่ผู้ใช้บริการกรอกเสร็จแล้ว พนักงานควรนำส่งให้ผู้จัดการเป็นผู้รวบรวมและประเมินผลการให้บริการ ผู้ประกอบการบางรายอาจจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านสปา (Spa Consultant) มาเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดโปรแกรมการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. การส่งผู้ใช้บริการ หลังจากผู้ใช้บริการรับบริการทุกขั้นตอน และชำระค่าบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อผู้ใช้บริการจะเดินทางกลับ พนักงานควรออกมาส่งผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ และเชิญผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational purposes only. Commercial use in any form is prohibited. Any use must credit the author. Modification of content is not allowed.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.2.2 การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ

การดูแลความเรียบร้อยของพนักงานบริการ เป็นวิธีหนึ่งที่จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ดังนั้น

ก่อนเริ่มงานในแต่ละวัน หัวหน้าควบคุมดูแลบริการ (Superviser) ควรจัดประชุมพนักงานเพื่อประชุมเพื่อสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในวันที่ผ่านมา พร้อมหาวิธีแก้ไขและหาทางป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นอีก ซึ่งเพื่อควบคุมดูแลให้พนักงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ผู้ประกอบการจึงต้องกำหนดกฎระเบียบขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้แก่พนักงานของตน

กฎระเบียบของร้าน ส่วนใหญ่ติดอยู่บริเวณห้องครัว หรือห้องพักพนักงานนวด ซึ่งผู้ประกอบการควรติดไว้เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อขอความร่วมมือในด้านต่าง ๆ รายละเอียดของกฎระเบียบเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป แต่ใช้ประโยคเชิงขอความช่วยเหลือกึ่งบังคับ และเน้นความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย

1. ความเรียบร้อยของพนักงานบริการก่อนปฏิบัติงาน ได้แก่

1.1 พนักงานบริการที่มีผมยาว หรือประบ่า ควรเก็บรวบให้เรียบร้อย อย่าปล่อยให้ผมยาวเกะกะในขณะให้บริการผู้ใช้บริการ และไม่ควรทำผมตามแฟชั่นมากเกินไป หรือใช้เครื่องประดับที่มีสีฉูดฉาด

1.2 มือและเล็บ เป็นอวัยวะที่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ใช้บริการและต้องหยิบจับสิ่งของต่างๆ พนักงานบริการควรตัดเล็บให้สั้นเสมอ หรือตัดเล็บอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ตามซอกมุมของเล็บต้องสะอาด และต้องตัดขมูกเล็บให้เรียบร้อย หากเป็นแผลบริเวณมือหรือนิ้วมือควรปิด พลาสเตอร์ให้เรียบร้อย ต้องล้างมือด้วยสบู่และเช็ดด้วยผ้าให้แห้งก่อนให้บริการ สถานบริการบางแห่งอาจจัดเตรียมครีมถนอมมือให้พนักงานบริการใช้บำรุงมือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสัมผัสได้ถึงความนุ่มนวลในการให้บริการของพนักงาน นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ที่ผู้ประกอบการมีต่อตนเอง

1.3 การแต่งกายของพนักงาน โดยทั่วไปสถานบริการแต่ละแห่งจะมีเครื่องแบบสำหรับพนักงานใส่ขณะปฏิบัติงานในสถานบริการ ทั้งพนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ แม่บ้าน สถานบริการบางแห่งอาจจัดห้องสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ เพื่อให้เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

2. การดูแลความสะอาดด้านเครื่องแต่งกาย พนักงานควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ไม่ใส่เสื้อผ้าร่วมกับพนักงานคนอื่น หรือใส่เสื้อผ้าที่ไม่ผ่านการซักรีด

2.2 เสื้อผ้าที่สวมใส่แล้ว ควรนำไปซักทำความสะอาดและตากให้แห้งทุกครั้ง เพื่อกำจัดเชื้อโรคและกลิ่นต่าง ๆ อันไม่พึงประสงค์

2.3 ควรใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับสภาพอากาศ เช่น ฤดูร้อนควรใส่เสื้อผ้าเนื้อบาง เพื่อให้ร่างกายระบายอากาศได้ดี ส่วนฤดูหนาวควรใส่เสื้อผ้าเนื้อหนา เพื่อให้ความอบอุ่นแก่ร่างกาย

3. การปฏิบัติงาน

3.1 ไม่พูดคุยหรือส่งเสียงดังภายในร้านโดยเฉพาะเวลาที่มีผู้ใช้บริการ ถ้าจำเป็นต้องพูดคุยกัน ขอเชิญที่ทางด้านหลังร้าน เพื่อไม่เป็นการรบกวนแก่ผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only. Not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.2 หม้อลูกประคบ เมื่อใช้เสร็จแล้ว อย่าเปิดฝาทิ้งไว้ให้แห้ง เพราะมันจะมีกลิ่นเหม็นไหม้ จะทำให้เสียบรรยากาศและก่อความรำคาญให้แก่ผู้ใช้บริการ

3.3 ที่นอน ต้องดึงผ้าปูที่นอนให้ตึง และจัดเก็บที่นอนให้เรียบร้อยทุกครั้งที่ทำการนวดเสร็จ โดยเฉพาะก่อนเลิกงานและก่อนกลับบ้าน เป็นต้น

กฎระเบียบของร้านเป็นสิ่งที่เมื่อทุกคนปฏิบัติตามแล้วเกิดความสงบ เป็นระเบียบ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งทำให้พนักงาน และทางร้านได้รับประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย นอกจากนั้น ยังส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีกด้วย

3.3 จรรยาบรรณและมารยาทในการนวดแผนไทย

เนื่องจากการนวดไทยเป็นเอกลักษณ์ของไทยที่มีวัฒนธรรมอันดีมาช้านาน การนวดจึงต้องมีมารยาทในการนวดด้วยเสมอ และผู้นวดต้องมีจรรยาบรรณเพื่อเป็นกรอบกำหนดพฤติกรรมที่ใช้ร่วมกัน จรรยาบรรณและหลักเกณฑ์มารยาทของการนวดแผนไทยมีดังนี้

3.3.1 จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพนวดและสปา

จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพนวดและสปา หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยและสปา ร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก เป็นวิถีทางในการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจในประเทศไทยให้โดดเด่นและมีเอกลักษณ์

หมวดที่ 1 : คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ

1. มีจิตใจดี และพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง สร้างบริการที่เป็นเลิศ และบริการด้วยความเต็มใจ รวมถึงความเป็นผู้ละเอียด รอบคอบ ใส่ใจในบริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ และเคารพต่อวิชาชีพของตน โดยไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการหลอกลวงหรือแสวงหาประโยชน์โดยไม่เหมาะสม

3. มีความประพฤติอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวดความสามารถของตนต่อผู้ใช้บริการหรือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

4. ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ ทั้งในแง่ของคุณภาพในการบริการ คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการบริการ จำนวนเวลา และความพึงพอใจ

5. ไม่เรียกร้องค่าบริการเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ หรือกระทำการใด ๆ อันทำให้เข้าใจว่าต้องการค่าตอบแทนเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

6. ห้ามลวนลาม ยั่วยุ หรือแสดงกิริยาใด ๆ ทางกาย หรือ วาจาอันส่อไปในพฤติกรรมทางเพศ

7. ไม่ลุ่มหลงมั่วเมาในอบายมุขประเภทต่าง ๆ จนทำให้คุณภาพการให้บริการเสื่อมถอย และห้ามมิอบายมุขใด ๆ ในสถานประกอบการโดยเด็ดขาด

8. ผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ รวมถึงข้อบังคับหรือระเบียบของสถานประกอบการที่สังกัด

9. ผู้ประกอบวิชาชีพต้องไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสถานประกอบการที่ตนสังกัด

หมวดที่ 2 : ทัศนคติต่ออาชีพและภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงาน

1. เข้าใจและรักในงานบริการ โดยให้บริการด้วยความชำนาญ พร้อมรับคำติชม และปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างเต็มใจและเปิดกว้าง

2. พึงตระหนักอยู่เสมอว่าผู้ประกอบการ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต้องได้รับการอบรมอย่างเข้มข้น ถือเป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

3. บ่มเพาะนิสัยในการช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อเห็นว่าผู้อื่นมีปัญหาด้านร่างกาย ผิวพรรณ หรือมีความกดดันทางจิตใจ ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่การบริการสามารถบำบัดให้ผ่อนคลายได้ ทั้งในและนอกสถานที่

4. เปิดกว้างในความคิด และทัศนคติในการทำงาน ยอมรับในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าทันต่อการพัฒนาของโลกและการเติบโตต่อธุรกิจ

5. พึงสร้างความน่าเชื่อถือ และทำตนให้เป็นคนมีบุคลิกที่ดี

หมวดที่ 3 : กริยามารยาท

1. ใช้วาจาสุภาพ ไม่พูดจาดูหมิ่นผู้ใช้บริการ หรือผู้ร่วมงาน

2. ให้ความเคารพต่อสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ไม่พูดคุย หรือตะโกนเสียงดัง รวมถึงระมัดระวังกิริยาท่าทาง ให้เป็นไปตามระเบียบมารยาทไทย

3. มีหน้าตายิ้มแย้ม ไม่แสดงสีหน้า หรืออารมณ์ใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมให้ผู้ใช้บริการเห็นหรือรู้สึกได้

4. ระมัดระวังการใช้ภาษาถิ่น ไม่พูดกำกวม หรือส่อไปทางล้อเลียนและเสียดสี

5. ระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

6. ระมัดระวังการสนทนาที่นำไปสู่ความอึดอัด

7. ห้ามนินทาผู้ใช้บริการโดยเด็ดขาด

8. ไม่พูดจายุยง ส่งเสริม ให้เพื่อนร่วมงานทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือทำให้เกิดการดูหมิ่นเกลียดชังในหมู่ร่วมงาน

9. ใช้มารยาทไทยที่เป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นแนวปฏิบัติหลักในการแสดงกิริยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

หมวดที่ 4 : การปฏิบัติตนในสถานประกอบการ

1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด และให้ความเคารพสถานประกอบการเสมือนหนึ่งสถานที่ที่ควรเคารพอื่น ๆ

2. ดูแลและบำรุงรักษา และพัฒนาสถานประกอบการให้มีความสะอาด และสอดคล้องกับมาตรฐานด้านสถานที่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงให้ความสนใจในการร่วมกันประหยัดทรัพยากรและลดต้นทุนให้กับสถานประกอบการ

3. ทำประโยชน์ให้กับสถานประกอบการของตน ใส่ใจในรายละเอียด และรู้จักช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

หมวดที่ 5 : มาตรฐานการแต่งกายของพนักงาน

1. รักษาความสะอาดของตนอยู่เสมอ ไม่มีกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ รวมถึงเครื่องแต่งกายต้องสะอาด สร้างความน่าเชื่อถือ ต่อผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไป

2. การแต่งหน้าไม่ฉูดฉาดเกินงาม

3. ไม่ควรไว้ผมรกรุงรัง หรือมีสีสันเกินงาม ควรรวบผมตึงทุกครั้ง

4. ไม่ควรไว้เล็บยาวและห้ามทาสีเล็บโดยเด็ดขาด

5. ไม่ใส่เครื่องประดับใด ๆ ระหว่างการให้บริการเพราะอาจเกิดอันตรายแก่ผู้ใช้บริการ

6. พึงออกกำลังกาย รักษาร่างกายของตนให้แข็งแรงอยู่เสมอ

โทษจากการผิดจรรยาบรรณ ในกรณีที่วินิจฉัยว่าผู้ประกอบโรคศิลปะได้กระทำผิดจริงตามคำกล่าวหรือคำ กล่าวโทษ ได้แก่ ว่ากล่าวตักเตือน ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาต ไม่เกิน 2 ปี และเพิกถอนใบอนุญาต

3.3.2 มารยาทในการนวดแผนไทย

1. มารยาทก่อนทำการนวดแผนไทย ผู้นวดควรตรงต่อเวลา เป็นผู้รู้หน้าที่และรับผิดชอบ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย สำรวมกาย วาจา ใจ ระลึกถึงครูอาจารย์ที่ให้วิชา ตั้งจิตเป็นสมาธิเพื่อให้การนวดครั้งนี้ได้ผลสำเร็จ ในแบบราชสำนักจะมีการไหว้ผู้ถูกนวด

2. การเข้าหาผู้ใช้บริการ ไม่ควรเข้าไปนั่งใกล้มากเกินไป และเวลานวดควรระวังไม่ให้อยู่ในลักษณะที่คร่อมตัวผู้ใช้บริการ ดูแล้วไม่เหมาะสม

3. มารยาทในขณะทำการนวด ผู้นวดย่อมทำหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถ รักษามารยาทต่าง ๆ ระหว่างนวด พูดคุยแต่พอควร ไม่ควรหายใจรดตัวผู้ใช้บริการ ควรหันหน้าไปด้านข้างแทน ไม่ควรกินอะไรระหว่างนวด หรือทำอะไรที่เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการ

4. ควรสังเกตอาการของผู้ใช้บริการเสมอ สอบถามว่ามีการเจ็บปวดหรือไม่ ถ้าผู้ใช้บริการบอกให้หยุดควรหยุดนวดทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

5. มารยาทหลังทำการนวดไทย ผู้นวดควรให้คำแนะนำหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้หายจากโรคเร็วขึ้น ไม่นำความลับหรือเรื่องพึงซ้อนเร้นไปเปิดเผย

3.4 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ

ร้านบ้านสวนมาสสาจ (Baansuan Massage) เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยของคนไทยที่ดำเนินกิจการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548 ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย ร้านบ้านสวนมาสสาจ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 ถึง 24.00 น.

ปัจจุบันมีทั้งหมด 4 สาขา บ้านสวนมาสสาจ มีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่

1. นนทบุรี เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 27 คน
2. เจริญนคร เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 33 คน
3. รามอินทรา เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 32 คน
4. รามคำแหง เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ปัจจุบันมีพนักงานนวด 20 คน

รวมทั้งสิ้น มีพนักงานนวด 112 คน (ภาพที่ 3.1)



ภาพที่ 3.1 ร้านบ้านสวนมาสสาจ 4 สาขา

3.4.1 ลักษณะรูปแบบการนวดของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. นวดเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย

1.1 นวดแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 400 บาท (ภาพที่ 3.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



ภาพที่ 3.2 การนวดแผนไทย

1.2 นวดฝ่าเท้า 1 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 250 บาท (ภาพที่ 3.3)



ภาพที่ 3.3 การนวดฝ่าเท้า

1.3 นวดฝ่าเท้าและแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 500 บาท

2. อโรมาเพื่อความผ่อนคลาย ประกอบด้วย

2.1 นวดอโรมาเธอราปี 1 ชั่วโมง 30 นาที ราคาค่าบริการ 850 บาท (ภาพที่ 3.4 และ ภาพที่ 3.5)

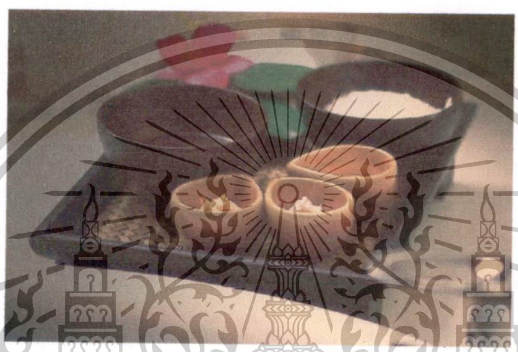
2.2 ขัดผิวและนวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,050 บาท

2.3 ขัดผิวสมุนไพร นวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,250 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



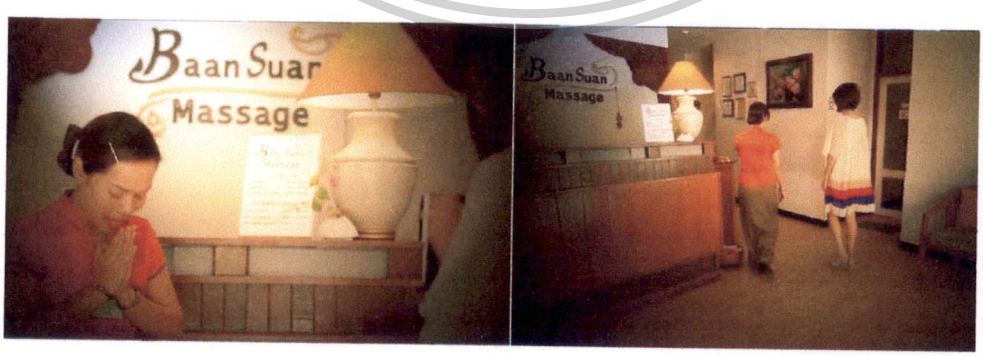
ภาพที่ 3.4 การนวดอโรมาเธอราปี



ภาพที่ 3.5 อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี

3.4.2 บรรยากาศของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. การต้อนรับผู้ใช้บริการ พนักงานกล่าวต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความอ่อนน้อมเพื่อสร้างความประทับใจ สอบถามรูปแบบการนวดที่ผู้ใช้บริการต้องการ พร้อมจัดเครื่องดื่มสมุนไพรมาต้อนรับ (ภาพที่ 3.6 และภาพที่ 3.7)



ภาพที่ 3.6 การต้อนรับผู้มาใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



ภาพที่ 3.7 เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ

2. บรรยากาศภายในร้าน การจัดตกแต่งห้องต่าง ๆ ภายในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นการตกแต่งแบบไทยประยุกต์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น

2.1 ห้องรับแขก เป็นห้องที่ผู้ใช้บริการได้สัมผัสเป็นห้องแรก จัดพื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการนั่งรอ พร้อมทั้งหนังสือสุขภาพต่าง ๆ (ภาพที่ 3.8)



ภาพที่ 3.8 ห้องรับแขก

2.2 ห้องนวดแผนไทย จัดตกแต่งแบบไทยประยุกต์ แบ่งสัดส่วนระหว่างเตียงนวดและทางเดิน เตียงนวดแต่ละเตียงกั้นด้วยผ้าม่านเพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ภาพที่ 3.9)



ภาพที่ 3.9 ห้องนวดแผนไทย

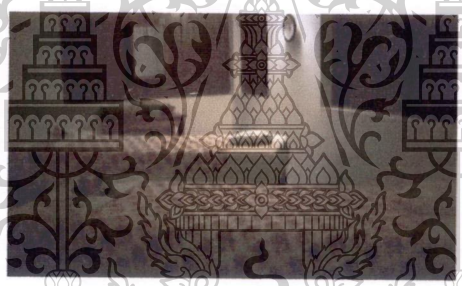
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

2.3 ห้องนวดฝ่าเท้า ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการในห้องนี้จะเป็นการนั่ง จึงจัดสถานที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด (ภาพที่ 3.10)



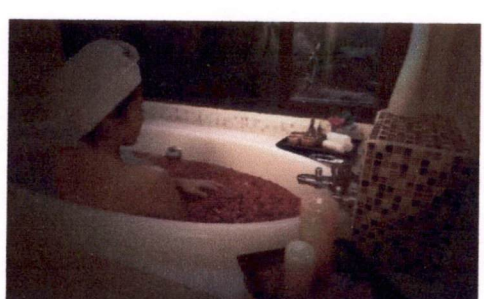
ภาพที่ 3.10 ห้องนวดฝ่าเท้า

2.4 ห้องนวดอโรมาเธอราปี ลักษณะการนวดรูปแบบนี้ต้องการความเป็นส่วนตัว จัดเป็นห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ และมีห้องน้ำส่วนตัวรวมอยู่ภายในห้อง (ภาพที่ 3.11)



ภาพที่ 3.11 ห้องนวดอโรมาเธอราปี

2.5 ห้องสปา จัดห้องแบบเป็นส่วนตัว ใกล้ชิดธรรมชาติ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลาย (ภาพที่ 3.12)



ภาพที่ 3.12 ห้องสปา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3.4.3 ระเบียบการทำงานของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. การรับพนักงาน จะรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป โดยมีการทดสอบพื้นฐานการนวดของพนักงาน และปรับการนวดของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของร้านบ้านสวนมาสสาจ พนักงานนวดต้องวางเงินประกัน 2,000 บาทก่อนเข้าทำงาน (แบ่งชำระได้) สามารถขอเงินประกันคืนได้เมื่อลาออก โดยต้องเขียนใบลาออกล่วงหน้า 30 วัน

2. เวลาทำงาน ตั้งแต่เวลา 9.00 - 24.00 น. พนักงานเข้าทำงานได้ไม่เกินเวลา 14.00 น. ในวันธรรมดา และเข้าทำงานได้ไม่เกินเวลา 12.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ตามที่ทางร้านบ้านสวนมาสสาจกำหนด

3. เวลาเลิกงาน ทางร้านจะแบ่งเวลาเลิกงานเป็นสองรอบ คือ รอบแรก เลิกงานเวลา 21.00 น. และรอบสอง เลิกงานเวลา 22.00 น. (ในกรณีที่ไม่ติดงานผู้ใช้บริการแล้ว) ทำงานไม่เกินเวลา 24.00 น. จำนวนของพนักงานที่เลิกงานในเวลารอบสอง ทางร้านบ้านสวนมาสสาจจะกำหนดให้โดยคำนวณจากพนักงานและผู้ใช้บริการ (เช่น 10 คน/วัน) ส่วนพนักงานที่เกินจากที่กำหนดจะกลับตามเวลารอบแรก

4. วันหยุด พนักงานนวดมีวันหยุด 5 วัน ในรอบหนึ่งเดือน หากต้องการหยุดวันใด ทางร้านจะให้มาลงชื่อในสมุดพร้อมระบุวันหยุดที่ต้องการล่วงหน้า โดยทางร้านจะอนุญาตให้ในแต่ละวันมีพนักงานลาหยุดได้ไม่เกิน 4-5 คน ขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานในช่วงนั้น หากเกินกว่าจำนวนนี้ คนถัดมาจะต้องเสียค่าปรับเป็นเงินวันละ 200 บาท เพื่อเป็นการควบคุมให้มีพนักงานเหลือเพียงพอสำหรับให้บริการผู้ใช้บริการภายในร้าน หากมีเหตุจำเป็นต้องหยุดนอกจากวันหยุดปกติ เช่น ป่วย ให้เขียนใบลา กรณีหยุดเกิน 5 วัน ในหนึ่งเดือน จะต้องเสียค่าปรับวันละ 100 บาท กรณีพนักงานหยุดเกิน 30 วัน โดยไม่มีเหตุอันควร จะต้องจ่ายเงินประกันการเริ่มทำงานใหม่

3.4.4 สวัสดิการพนักงาน

ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีสวัสดิการให้แก่พนักงานของทางร้าน ดังนี้

1. ประกันสังคม
2. จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวประจำปี
3. มีงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี
4. มีข้าวสวยบริการฟรี ให้ทุกวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

3.4.5 ค่าตอบแทนพนักงาน

พนักงานนวดจะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงตามเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. นวดแผนไทย 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 150 บาท
2. นวดฝ่าเท้า 1 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 100 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

3. นวดฝ่าเท้าและแผนไทย 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 500 บาท

4. นวดอโรมาเธอราปี 1.30 - 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 180 - 230 บาท

5. ขัดผิวและนวดอโรมา 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 1,050 บาท

6. ขัดผิดสมุนไพร นวดอโรมา 2 ชั่วโมง ได้รับค่าตอบแทน 1,250 บาท

โดยทางร้านจะโอนเงินค่าตอบแทนเข้าธนาคารทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยทำการศึกษาพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย

ส่วนที่ 2 สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย

จากพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความชำนาญในงาน และสถานภาพสมรส มีผลการศึกษาดังนี้

4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทย ในร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เนื่องจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจรับเฉพาะพนักงานเพศหญิงเท่านั้น

4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 46 - 50 ปี คือจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คือจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ สังเกตว่า พนักงานจะมีอายุตั้งแต่ 36 - มากกว่า 50 ปี เนื่องจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจจะรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการนวดแผนไทยมาแล้ว ทำให้อายุของพนักงานอยู่ช่วงอายุดังกล่าวเป็นจำนวนมาก (ตารางที่ 4.1)

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	3	2.7
26-30 ปี	5	4.5
31-35 ปี	7	6.3
36-40 ปี	30	26.3
41-45 ปี	21	18.8
46-50 ปี	28	25.0
มากกว่า 50 ปี	18	16.1
รวม	112	100.0

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอันดับสุดท้ายคือ ระดับสูงกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 เนื่องจากอาชีพนวดแผนไทย ถือเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้าน ระดับการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาจึงไม่มีผลในการใช้ประกอบอาชีพนวดแผนไทย ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญา (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	108	96.4
อนุปริญญา	3	2.7
สูงกว่าอนุปริญญา	1	9.0
รวม	112	100.0

4.1.4 รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คือจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ที่รายได้ต่อเดือนไม่สูงมากนักเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีภาระงานที่รับผิดชอบคือนวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งรายได้จากการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

นวดแผนไทยจะน้อยกว่ารายได้จากการนวดแบบอื่น รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	47	42.0
10,000 – 15,000 บาท	46	41.1
15,001 – 20,000 บาท	16	14.3
20,001 – 25,000 บาท	3	2.7
รวม	112	100.0

4.1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยมีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	30	26.8
2 – 3 ปี	24	21.4
4 – 5 ปี	18	16.1
มากกว่า 5 ปี	40	35.7
รวม	112	100.0

4.1.6 ความชำนาญในงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีความชำนาญในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี คือมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ 4 - 5 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงอายุของพนักงาน (ตารางที่ 4.5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามความชำนาญในงาน

ความชำนาญในงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	9	8.0
2 – 3 ปี	14	12.5
4 – 5 ปี	31	27.7
มากกว่า 5 ปี	58	51.8
รวม	112	100.0

4.1.7 สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยมีสถานภาพโสด มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คือ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ตามลำดับ นอกนั้นจะเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	44	39.3
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	43	38.4
สมรส	25	22.3
รวม	112	100.0

4.2 สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

4.2.1 ภาระงานในร้านบ้านสวนมาสสาจของพนักงานนวดแผนไทย

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานของร้านบ้านสวนมาสสาจ มีภาระงานนวดแผนไทย มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการร้านบ้านสวนมาสสาจ มีความต้องการจะมาใช้บริการนวดแผนไทยเป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือภาระงานนวดฝ่าเท้า และนวดอโรมา จำนวน 51 คน และ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และ ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.7 ภาระงานในร้านบ้านสวนมาสสาจของพนักงานนวดแผนไทย

(N=112)

ภาระงาน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
นวดแผนไทย	105	93.8
นวดฝ่าเท้า	51	45.5
นวดอโรมา	28	25.0
ขัดตัว	25	22.3
อบสมุนไพร	12	10.7
ประคบสมุนไพร	3	2.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.2 จำนวนผู้ใช้บริการที่พนักงานนวดแผนไทยให้บริการในแต่ละวัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยให้บริการนวดแก่ผู้มาใช้บริการ 3 คน ต่อวัน มีจำนวนใกล้เคียงกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ 4 คน ต่อวันคือ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ เนื่องจากในการให้บริการนวดแผนไทย จะใช้ระยะเวลาต่อคนประมาณ 2 ชั่วโมง ดังนั้นการให้บริการนวดแก่ผู้มาใช้บริการจำนวน 3-4 คน จึงเหมาะสมกับระยะเวลาการเปิดให้บริการของทางร้านในแต่ละวัน (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ใช้บริการที่พนักงานนวดแผนไทยให้บริการในแต่ละวัน

จำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
2 คน	3	2.7
3 คน	55	49.1
4 คน	53	47.3
5 คน	1	0.9
รวม	112	100.0

4.2.3 แหล่งเรียนรู้การนวดแผนไทย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่ได้เข้ารับการเรียนรู้การนวดแผนไทยจากศูนย์ฝึกอาชีพ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 90.2 รองลงมา คือเรียนรู้จากสถานที่ทำงานก่อนหน้านี้ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 นอกจากนี้ยังได้มีพนักงานนวดแผนไทยบางส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ได้รับการเรียนรู้จากแหล่งอื่น ๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข วัดโพธิ์ โรงเรียนเพ็ญแขแพทย์แผนไทย และสาธารณสุขของโรงพยาบาลยันฮี เป็นต้น (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 แหล่งเรียนรู้การนวดแผนไทยของพนักงานนวดแผนไทย

(N=112)

แหล่งเรียนรู้	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เข้าอบรมจากศูนย์ฝึกอาชีพ	101	90.2
เรียนรู้จากสถานที่ทำงานก่อนหน้านี้	15	13.4
ฝึกด้วยตนเอง	5	4.5
อื่นๆ	8	7.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

: อื่น ๆ ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข วัดโพธิ์ โรงเรียนเพ็ญแขแพทย์แผนไทย และสาธารณสุขของโรงพยาบาลยันฮี

4.2.4 การได้รับการฝึกอบรมจากร้านบ้านสวนมาสสาจ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานนวดแผนไทยมักมีประสบการณ์การนวดแผนไทยมาก่อนแล้ว รองลงมาคือ ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการนวดอโรมา มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 การฝึกอบรมของทางร้านบ้านสวนมาสสาจให้แก่พนักงานนวดแผนไทย

(N=112)

การฝึกอบรมของทางร้าน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	58	51.8
นวดอโรมา	44	39.3
ขัดตัว	19	17.0
นวดแผนไทย	10	8.9
อบสมุนไพร	8	7.1
นวดฝ่าเท้า	7	6.3
ปรับท่านวด	1	0.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4.2.5 เงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือนที่พนักงานนวดแผนไทยได้รับจากผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่ได้รับเงินพิเศษจากผู้ใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาคือพนักงานได้รับเงินพิเศษ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 เงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือนที่พนักงานนวดแผนไทยได้รับจากผู้ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

เงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	69	61.6
5,000-10,000 บาท	36	32.1
10,001-15,000 บาท	6	5.4
15,001-20,000 บาท	1	0.9
รวม	112	100.0

4.3 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย ร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ ริชาร์ด เอ็ม สเตียรส์ (Richard M. Steers) ประกอบด้วย ลักษณะของงาน (Job characteristic) และประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job experiences) โดยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.3.1 ด้านลักษณะของงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีความผูกพันต่อองค์การในด้านลักษณะงานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานนวดแผนไทย มีความผูกพันระดับมากในทุกรายการ คือ 1) งานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งกฎระเบียบขอบเขต และหน้าที่ของตน 2) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า หลังการรับการบริการของท่าน 3) งานมีลักษณะท้าทายกระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ 4) ความมีอิสระในงาน สามารถเลือกใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่ 5) งานมีความหลากหลาย ไม่ทำให้รู้สึกเบื่อในงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และ 6) งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่แม้จะมีความผูกพันระดับมาก แต่ถือว่าเป็นความผูกพันที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในปัจจัยด้านลักษณะงาน (ตารางที่ 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามลักษณะของงาน

(N=112)

ลักษณะของงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความผูกพัน
งานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งด้านกฎระเบียบขอบเขต และหน้าที่ของตน	3.97	0.92	มาก
สามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า หลังการรับการบริการ	3.96	0.83	มาก
งานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่	3.93	0.82	มาก
งานมีอิสระในงาน สามารถเลือกใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่	3.79	1.27	มาก
งานมีความหลากหลาย ไม่ทำให้รู้สึกเบื่อในงาน	3.71	0.85	มาก
งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์	3.70	0.93	มาก
รวม	3.84	0.93	มาก

4.3.2 ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีความผูกพันด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความผูกพันระดับมากในทุกรายการ คือ 1) ความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน 2) ความรู้สึกถึงความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3) สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้านมีบรรยากาศ ที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน และ 4) ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป (ตารางที่ 4.13)

4.3.3 ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่ามีความผูกพันระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ โดยปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน

(N=112)

ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความผูกพัน
มีความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน	3.93	1.12	มาก
รู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	3.88	1.06	มาก
สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน	3.85	0.99	มาก
ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป	3.75	0.93	มาก
รวม	3.85	1.02	มาก

ตารางที่ 4.14 ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

(N=112)

ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความผูกพัน
ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน	3.85	1.02	มาก
ลักษณะงาน	3.84	0.93	มาก
ความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวม	3.84	0.97	มาก

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากพนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน ได้นำผลการศึกษาที่ได้มาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความชำนาญในงาน และสถานภาพสมรส กับความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

H_0 = ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

H_1 = ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ด้วยวิธีการทดสอบทางสถิติโดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

น้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ได้ผลการศึกษาสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการเก็บข้อมูลของพนักงานนวดแผนไทย ในร้านบ้านสวนมาสสาจพบว่า พนักงานนวดแผนไทยเป็นเพศหญิงทั้งหมด จึงไม่สามารถนำมาทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์กับความผูกพันได้ (ตารางที่ 4.15)

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง ความมีอิสระในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในเรื่อง รู้สึกถึงความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป และสภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน (ตารางที่ 4.15)

4.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 4.15)

4.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ องค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง งานที่ได้รับมีความชัดเจนทั้งด้านกฎระเบียบขอบเขตและหน้าที่ของตน งานมีลักษณะท้าทาย งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และความมีอิสระในงาน สามารถเลือกใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่งานมีความสัมพันธ์กับในปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในเรื่อง รู้สึกถึงความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศ ที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

4.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง งานมีความหลากหลาย งานมีลักษณะท้าทาย และงานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในเรื่อง รู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป และเรื่องความมั่นคงในการทำงาน (ตารางที่ 4.15)

4.4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญในงานกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความชำนาญในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง สามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเข้ารับการบริการ และงานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในเรื่อง รู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (ตารางที่ 4.15)

4.4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในเรื่อง งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในเรื่อง รู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ตารางที่ 4.15 ลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย	ลักษณะส่วนบุคคล											
	อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้ต่อเดือน		ระยะเวลาปฏิบัติงาน		ความชำนาญในงาน		สถานภาพสมรส	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ลักษณะงาน												
งานที่ได้รับมีความชัดเจนทั้งด้านกฎระเบียบ ขอบเขต และหน้าที่ของตน	25.151	0.121	1.870	0.931	20.320	0.016*	9.725	0.373	13.102	0.158	5.563	0.474
สามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าหลังการรับการบริการของท่าน	27.171	0.297	5.903	0.658	19.436	0.079	19.106	0.086	22.956	0.028*	8.351	0.400
งานมีความหลากหลาย ไม่ทำให้รู้สึกเบื่อ	20.292	0.680	3.916	0.865	11.952	0.450	21.068	0.049*	18.494	0.101	9.017	0.341
งานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่	23.010	0.190	5.224	0.515	22.915	0.006*	18.923	0.026*	6.108	0.729	3.974	0.680
งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์	34.821	0.071	59.916	0.000*	23.423	0.024*	26.212	0.010*	23.543	0.023*	10.319	0.243*

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย	ลักษณะส่วนบุคคล											
	อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้ต่อเดือน		ระยะเวลาปฏิบัติงาน		ความชำนาญในงาน		สถานภาพสมรส	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ลักษณะงาน												
ความมีอิสระในงาน เลือกใช้ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่	46.581	0.004*	8.476	0.388	24.001	0.020*	20.358	0.061	0.731	0.054	7.739	0.459
ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน												
รู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	31.132	0.028*	3.806	0.703	35.478	0.000*	17.050	0.048*	20.216	0.017*	14.377	0.026*
ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป	40.353	0.020*	2.871	0.942	24.991	0.015*	28.265	0.005*	16.697	0.161	11.205	0.190
สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน	38.560	0.030*	4.396	0.820	45.319	0.000*	19.424	0.079	12.403	0.414	7.820	0.451
มีความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน	28.116	0.255	6.896	0.548	25.010	0.015*	23.064	0.027*	17.894	0.119	5.484	0.705

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้ผู้ที่สนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจนวดแผนไทย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านความผูกพัน ความภักดีต่อองค์การของพนักงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้แก่ผู้ประกอบกิจการ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดเป็นผู้หญิง มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความชำนาญในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี และมีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ มากกว่า 5 ปี

ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย ร้านบ้านสวนมาสสาจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีภาระงานนวดแผนไทย ให้บริการนวดแก่ผู้มาใช้บริการประมาณ 3-4 คนต่อวัน โดยส่วนใหญ่เคยเข้ารับการเรียนรู้การนวดแผนไทยจากศูนย์ฝึกอาชีพมาแล้ว จึงไม่เคยได้รับการฝึกอบรบเพิ่มเติมจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจ และได้รับเงินพิเศษเฉลี่ยต่อเดือนจากผู้ใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย ร้านบ้านสวนมาสสาจ พบว่า มีความผูกพันโดยรวมในระดับมาก ซึ่งวิเคราะห์จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ลักษณะของงาน และประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีความผูกพันระดับมาก ในเรื่อง 1) งานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งกฎระเบียบขอบเขต และหน้าที่ของตน 2) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า หลังการรับการบริการของท่าน 3) งานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ 4) ความมีอิสระในงาน สามารถเลือกใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่ 5) งานมีความหลากหลาย ไม่ทำให้รู้สึกเบื่อในงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และ 6) งานมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานมีความผูกพันระดับมากในเรื่อง 1) ความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน 2) ความรู้สึกถึงความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3) สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้านมีบรรยากาศ ที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน และ 4) ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความชำนาญในงาน และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับเรื่องมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนอายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และความชำนาญในงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องรู้สึกถึงความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สำหรับอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป โดยอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องความมีอิสระในงาน เลือกใช้ความสามารถได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่ และสภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้านมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องงานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และมีความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน สำหรับรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องงานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งด้านกฎระเบียบ ขอบเขต และหน้าที่ของตน โดยระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องงานมีความหลากหลายไม่ทำให้รู้สึกเบื่อ ส่วนความชำนาญในงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องสามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าหลังการรับการบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ในการแก้ปัญหาด้านความผูกพันให้แก่ผู้ประกอบกิจการ และผู้สนใจในธุรกิจบริการ ด้านสุขภาพอื่น ๆ

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยที่มีประสบการณ์ในการนวดแผนไทยมาเป็นเวลานาน มักได้รับการจองตัวจากผู้ใช้บริการมาก แต่สำหรับพนักงานนวดแผนไทยบางคน ต้องรอให้บริการผู้ใช้บริการตามลำดับการนวดของทางร้าน ทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมกัน ทางผู้ประกอบการจึงควรบริหารระบบการให้บริการผู้ใช้บริการของพนักงานนวดแผนไทยให้มีความเท่าเทียมและยุติธรรม

2. จากการศึกษาพบว่า จากร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้ง 4 สาขา มีพนักงานนวดแผนไทยมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ส่วนใหญ่เป็นภาระงานนวดแผนไทย จำนวน 105 คน ในขณะที่ภาระงานอบสมุนไพร หรือ ประคบสมุนไพร มี 12 คน และ 3 คน ตามลำดับ และบางสาขาอาจไม่มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document is reserved for educational purposes only. Commercial use, modification, or distribution is prohibited. Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ประคบสมุนไพร ทางผู้ประกอบการควรที่จะกระจายภาระงานให้แก่พนักงาน ให้เหมาะสมตามสมควร

3. จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากทางร้าน จึงเห็นว่าทางร้านควรจัดการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพฝีมือ และให้ความรู้ใหม่ ๆ เป็นการพัฒนาตนเองแก่พนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ทางร้านมีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพและมีมาตรฐานในการให้บริการ ทั้งยังเป็นการให้ความสำคัญแก่พนักงาน มอบความไว้วางใจ โดยมอบหมายงานที่จะช่วยพัฒนาฝีมือและตรงกับความสามารถ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

4. จากการศึกษาเรื่องลักษณะของงาน ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นทางร้านควรจัดสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านสถานที่พักผ่อน มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน

5. จากการศึกษาเรื่องประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าบุคลากรที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในสถานที่ทำงาน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นทางร้านจึงควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานภายในร้านมีความปฏิสัมพันธ์ที่ดีกัน รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เช่น ท่องเที่ยวประจำปี งานกีฬา เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้ความรู้สึกเป็นกันเองอบอุ่น สามารถเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์เฉพาะร้านบ้านสวนมาสสาจ ควรมีการสำรวจข้อมูลในธุรกิจนวดแผนไทยในหลาย ๆ แห่ง หรือในกลุ่มธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างในแต่ละแห่ง เพราะในปัจจุบันธุรกิจนวดแผนไทยมีความเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ควรศึกษาผลจากความผูกพันต่อองค์การเพื่อให้ทราบถึง ข้อดี ข้อเสียต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความผูกพัน ความภักดีที่จะเป็นประโยชน์แก่องค์การต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บรรณานุกรม

กมลวรรณ มั่งนุ้ย. 2553. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติงานสาขาในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กระทรวงสาธารณสุข. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2547. **คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. 2554. **ธุรกิจบริการ:สปาและนวดไทย.** [online]. 10 มิถุนายน 2556. Available : www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/spa29-05-55.pdf

จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537. **ความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาการประปานครหลวง.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตระการ ด่านกุล. 2554. **ปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคคลากรสาธารณสุข: ศึกษาเปรียบเทียบขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดนครราชสีมา.** ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549. **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.** พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นักรบ พิมพ์ขาว. 2552. **คู่มือทำธุรกิจสุขใจนวดแผนไทย.** กรุงเทพมหานคร: ไอดีซี อินโฟ ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์.

บุษบง จำเริญดารารัศมี. 2546. **สปา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. 2547. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.** เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มานพ ประภาษานนท์. 2549. **นวดไทย สัมผัสบำบัดเพื่อสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

วารุณี คำแก้ว. 2550. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน).** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิษณุ โป๊ะเปี่ยมลาภ. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภวานนท์, อารี พันธ์มณี, ณกมล จันทร์สม, สุพีร์ ลิ่มไทย และ สุดา เทียบจัตุรัส. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: Diamond in Business World.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. **การจัดการพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. 2555. **คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรนซิเด้นท์.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. **ธุรกิจสปา.** กรุงเทพมหานคร: เจเอสทีพับลิชชิ่ง.

สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพวัน สุวรรณพรหม. 2549. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต่อองค์การ:กรณีศึกษาบริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ดจำกัด.** การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Aejoe. 2556. **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการนวดแผนไทย.** [online]. 1 กุมภาพันธ์ 2557. Available : www.be7herb.wordpress.com/สุโขทัยธรรมธิราช/นวดแผนไทย-1

Prasert rk. 2555. **ทฤษฎีการบริการ.** [online]. 1 กันยายน 2556. Available : www.gotokhow.org/ Posts/492001.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.



แบบสอบถาม

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับอนุญาต แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> ลักษณะส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 20 ปี ( ) 20 - 25 ปี ( ) 26 - 30 ปี

( ) 31 - 35 ปี ( ) 36 - 40 ปี ( ) 41 - 45 ปี

( ) 46 - 50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าอนุปริญญา ( ) อนุปริญญา (ปวส.) ( ) สูงกว่าอนุปริญญา (ระบุ).....

4. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001-15,000 บาท ( ) 15,001-20,000 บาท

( ) 20,001-25,000 บาท ( ) มากกว่า 25,000 บาท

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

5. ประสบการณ์ทำงานนวดแผนไทย

( ) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2 - 3 ปี ( ) 4 - 5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

6. อายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ

( ) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2 - 3 ปี ( ) 4 - 5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

7. สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

<u>ส่วนที่ 2</u> สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. ภาระงานของท่านในร้านบ้านสวนมาสสาจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

( ) นวดแผนไทย ( ) นวดฝ่าเท้า ( ) นวดอโรม่า

( ) ขัดตัว ( ) อบสมุนไพร ( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

2. ท่านทำงานสัปดาห์ละ.....วัน

3. ท่านทำงานวันละ.....ชั่วโมง

4. ท่านให้บริการนวดกับลูกค้าประมาณ.....คน ต่อวัน

5. ท่านเคยมีประสบการณ์การทำงานนวดมาก่อนทำงานที่นี่หรือไม่

( ) เคยมีประสบการณ์ ( ) ไม่เคยมีประสบการณ์ (ข้ามไปตอบข้อที่ 8)

6. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานนวดมาเป็นระยะเวลานาน

( ) น้อยกว่า 1 เดือน ( ) 1 เดือน - 6 เดือน ( ) 7 -12 เดือน

( ) มากกว่า 1 ปี - 3 ปี ( ) มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

7. ท่านได้รับประสบการณ์การนวดมาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

( ) ฝึกด้วยตัวเอง

( ) ได้รับการอบรมจากทางศูนย์ฝึกอาชีพ

( ) เรียนรู้จากสถานที่ทำงานก่อนหน้านี้

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

8. ทางร้านบ้านสวนมาสสาจได้ฝึกอบรมเรื่องใดให้กับท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

( ) ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ( ) นวดแผนไทย ( ) นวดฝ่าเท้า

( ) นวดอโรม่า ( ) ขัดตัว ( ) อบสมุนไพร

( ) อื่นๆ (ระบุ).....

9. ท่านได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานในลักษณะใด

( ) เป็นเงินเดือน ( ) เป็นค่าจ้างรายวัน ( ) เป็นค่าตอบแทนต่อวันตามจำนวนลูกค้า

( ) อื่นๆ (ระบุ).....

10. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

( ) ประกันสังคม ( ) ท่องเที่ยวประจำปี ( ) กิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์พนักงาน

( ) เครื่องแบบ ( ) รถรับ - ส่ง ( ) ที่พัก

( ) อาหาร ( ) อื่นๆ (ระบุ).....

11. ท่านได้รับเงินพิเศษจากผู้ใช้บริการหรือไม่ ถ้าได้รับ ท่านได้เฉลี่ยเดือนละเท่าไหร่

( ) ไม่ได้รับเงินพิเศษจากผู้ใช้บริการ ( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท

( ) 5,000 - 10,000 บาท ( ) 10,001 -15,000 บาท

( ) 15,001-20,000 บาท ( ) มากกว่า 20,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

<u>ส่วนที่ 3</u> ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน โดยแต่ละ คำตอบมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>ลักษณะของงาน</u> งานที่ได้รับมีความชัดเจน ทั้งด้านกฎระเบียบ ขอบเขต และหน้าที่ของตน					
2	ท่านสามารถทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า หลังการรับการบริการของท่าน					
3	งานมีความหลากหลาย ไม่ทำให้รู้สึกเบื่อในงาน					
4	งานมีลักษณะท้าทาย กระตุ้นให้ท่านใช้ความสามารถ ได้อย่างเต็มที่					
5	ท่านมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์					
6	ท่านมีอิสระในงาน สามารถเลือกใช้ความรู้ ความสามารถ ได้อย่างอิสระตามขอบเขตหน้าที่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน</u> ท่านรู้สึกถึงความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
2	ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ และยุติธรรมกับงานที่ได้ทำไป					
3	สภาพแวดล้อมและบุคลากรในร้าน มีบรรยากาศที่ดี เหมาะสมแก่การทำงาน					
4	ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานกับทางร้าน					

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสิริรัตน์ ฝั่งชลจิตร
วันเดือนปีเกิด	14 พฤษภาคม 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	45 ตรอกเขียนนิวาสน์ ถนนพระสุเมรุ แขวงชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 สำเร็จการศึกษา สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาศิลปอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	พ.ศ. 2554 – 2555 ตำแหน่งนักออกแบบอิสระ บริษัท โฮปส์ จำกัด พ.ศ. 2556 ตำแหน่งนักออกแบบอิสระ บริษัท ดูเดิลตันส์ แอนด์ เฟรนด์ส จำกัด

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.

Forbidden to modify the content, and cite the document when use.