สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย
กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

MOTIVATION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS
CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

T134539



นางสาวอรุโณชา พันธุ์สด
ARUNOCHA PUNSOD

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
อ 4193
2557

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 134539
วัน,เดือน,ปี 11 พ.ย. 2557

.b. 12656732
.i.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ทำแปลงเนื้อหา 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.

MOTIVATION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS

CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE

ARUNOCHA PUNSOD

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN BUSINESS MANAGEMENT

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE 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.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This document 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 INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ MOTIVATION OF TRADITIONAL THAI MASSAGE PRACTITIONERS CASE STUDY OF BAANSUAN MASSAGE
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอรุโณชา พันธุ์สด
รหัสประจำตัว	55671506
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 16.30-17.00 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC Training Center

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

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

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
นักศึกษา	นางสาวอรุโณชา พันธุ์สด
รหัสนักศึกษา	55671506
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการทำงาน โดยเฉพาะธุรกิจบริการเนื่องจากพนักงานจะเป็นผู้ให้บริการที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 4 สาขา รวมทั้งสิ้น 112 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นผู้หญิงทั้งหมด มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี มีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าแรงจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมีระดับมากที่สุด เรื่องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด และสามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่วนแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีระดับมากในเรื่องมีความภาคภูมิใจในผลงาน ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน สำหรับแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีระดับมาก 3 อันดับแรก คือ งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ และงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า ส่วนแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบมีระดับมากที่สุดเรื่องการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น และแรงจูงใจด้านความก้าวหน้ามีระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This thesis is for non-commercial use only, except with permission. Forbidden to modify the content and cite the document when use.

เรื่องการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานพบว่า อายุมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า อายุการทำงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนประสบการณ์การทำงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ สถานภาพสมรสมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนระดับการศึกษามีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ผู้ประกอบการจัดให้มีการเพิ่มเงินค่าจ้างหรือให้รางวัลพิเศษ เช่น ปรับเงินเดือนประจำปีให้กับผู้ที่มีอายุการทำงานเพิ่มขึ้น ให้โบนัสประจำปีเมื่อสถานประกอบการมีผลประกอบการที่ดี เป็นต้น จัดฝึกอบรมการนวดแบบต่าง ๆ เช่น นวดฝ่าเท้า นวดอโรมาเธอราปี นวดประคบสมุนไพร เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่หลากหลาย มีโอกาสได้พัฒนาตนเองจากความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาด้วยการปฏิบัติจริง และจัดกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เช่น การประกวดพนักงานนวดดีเด่นประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

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	Motivation of Traditional Thai Massage Practitioners Case Study of Baansuan Massage
Student	Miss Arunocha Punsod
Student ID.	55671507
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co - Advisor	Associate Professor Amornsri Tanpipat

ABSTRACT

The motivation of employees is the important thing that the entrepreneurs need to understand and seek the knowledge of it. In order to make employees are willing to work, especially the service business. Since the employees are closely serving the services to the customers. Therefore, this is very important to make the customers impress in the service of the business, this leads to the business reach the achievement. The research investigates the motivation of traditional Thai massage practitioners case study of Baansuan Massage, the population group consists of 112 Thai massage practitioners from Baansuan Massage. The statistics which is used for the data analysis were percentage, mean, standard deviation, and Chi-Square.

The results of the study reveal that all of Thai massage practitioners in Baansuan Massage are female, most of them are aged between 36 to more than 50 years old, graduated lower than diploma, have been working as Thai massage practitioners more than 5 years, have been working at Baansuan Massage more than 5 years, and have the average monthly income less than or equal 15,000 Baht. The result of the study of the overall motivation level of Thai massage practitioners in Baansuan Massage is high, the motivation of Achievement factor in the highest level are able to work in time and able to achieve the job greatly, the motivation of Recoqnition factor in high level are proudly in work , received the praise in working from the entrepreneurs and the acceptance from colleague , the motivation of the work itself factor in high level the first three order are the works

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.

relate with talent and aptitude , self developing from working and the responsibility work are important and valuable , the motivation of responsibility factor in highest level is to increase the wages and the motivation of Advancement and growth factor in high level is assigned to work in an amount that appropriate to the capabilities in each day. The result of the analysis of the relationship between personal characteristic and motivation of Thai massage practitioners in Baansuan Massage reveal that the age affects to the differentiation between the motivation of employees in the factors of Achievement, Advancement and Growth and The work itself. The monthly income affects to the differentiation between the motivation of employees in the factors of Achievement, The work itself, Responsibility and Advancement and Growth. The working period in Baansuan Massage affects to the differentiation between the motivation of employees in the factors of Recognition, Responsibility and The work itself. The working experience affects to the differentiation between the motivation of employees in the factors of The work itself and Responsibility. Marriage status affects to the differentiation between the motivation of employees merely in Achievement factor. However, the level of the education did not affect to the differentiation between the motivation of employees in Baansuan Massage.

Finally, there are suggestions that the entrepreneurs should pay more wages or give some special bonus such as , increase the wages yearly for those who have increased their working period in in Baansuan Massage, give yearly bonus when business has good performance, provide the training course such as foot massage , aromatherapy and herbal compress massage to provide employees the diverse talent, have chances to develop themselves by working in the real situation and provide the activities that give the employees significant such as provide the employees contest in different type.

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

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้จากการช่วยเหลือและสนับสนุนจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณาจารย์ บุคลากรที่ช่วยประสานงาน ผู้ประกอบการร้านบ้านสวนมาสสาจ และพนักงานนวดแผนไทยร้านบ้านสวนมาสสาจทุกคน รวมถึงครอบครัวที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา ในโอกาสนี้ผู้ค้นคว้าจึงขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ความรู้เพิ่มเติม และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไข ตลอดจนปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ คณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนเสมอมา และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ที่ให้ความช่วยเหลือและช่วยประสานงานด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การเรียนรู้ที่ได้จากการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปประกอบวิชาชีพให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมต่อไป หากชื่อผู้ช่วยเหลือคนใดขาดตกบกพร่องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

อรุโณชา พันธุ์สด

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 3

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3

1.4 ขอบเขตการศึกษา 4

1.5 นิยามศัพท์ 4

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 5

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 5

2.2 ทฤษฎีการบริการ 16

2.3 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย 20

บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทย 24

3.1 องค์ประกอบที่สำคัญของร้านนวดแผนไทย 24

3.2 การจัดห้องนวด 25

3.3 วัสดุ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในร้านนวด 26

3.4 การจัดหาและการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ 33

3.5 การรับพนักงานนวด 34

3.6 การคัดเลือกพนักงาน 34

3.7 การฝึกอบรมพนักงาน 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.

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.8 ค่าจ้างพนักงานนวด 36
3.9 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ 36

บทที่ 4 ผลการศึกษา 43
4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ 43
4.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย 46
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 51

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ 58
5.1 สรุป 58
5.2 ข้อเสนอแนะ 59
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 61

บรรณานุกรม 62

ภาคผนวก 65
ภาคผนวก แบบสอบถาม 66

ประวัติผู้เขียน 71

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

1.1 จำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2554.....2

2.1 ความแตกต่างของสินค้าและบริการ.....17

4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุ.....44

4.2 ผู้จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....44

4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา.....45

4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....45

4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุการทำงาน.....45

4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....46

4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามความสำเร็จในการทำงาน.....47

4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามการได้รับการยอมรับนับถือ.....48

4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....48

4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามความรับผิดชอบ.....49

4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามความก้าวหน้า.....50

4.12 ภาพรวมของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ.....50

4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ.....54

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 องค์ประกอบของแรงจูงใจ 6

2.2 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม เอช . มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) 12

2.3 กรอบแนวความคิดการศึกษา 22

3.1 เตียงสำหรับนวด 26

3.2 เตียงไม้สำหรับนวดฝ่าเท้า 26

3.3 เตียงโซฟาสำหรับนวดฝ่าเท้า 27

3.4 ห้องนวดแผนไทยแบบรวม 28

3.5 ชุดพนักงานนวดแผนไทย 28

3.6 ชุดพนักงานต้อนรับ 28

3.7 ชุดสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยน 29

3.8 ผ้าขนหนู 29

3.9 น้ำมันนวด 30

3.10 อุปกรณ์นวดฝ่าเท้า 30

3.11 เครื่องดื่มสำหรับบริการผู้ใช้บริการ 31

3.12 ชุดรับแขก 31

3.13 ตะกร้าสำหรับใส่สิ่งของของผู้ใช้บริการ 31

3.14 ตู้เสื้อผ้าสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนก่อนนวด 32

3.15 อ่างล้างเท้าพลาสติก 32

3.16 อ่างล้างเท้าไม้โอ๊ค 33

3.17 ร้านบ้านสวนมาสสาจ 4 สาขา 37

3.18 การนวดแผนไทย 37

3.19 การนวดฝ่าเท้า 38

3.20 การนวดอโรมาเธอราปี 38

3.21 อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี 38

3.22 การต้อนรับผู้มาใช้บริการ 39

3.23 เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ 39

3.24 ห้องรับแขก 40

3.25 ห้องนวดแผนไทย 40

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 (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
3.26 ห้องนวดฝ่าเท้า	40
3.27 ห้องนวดอโรมาเธอราปี	41
3.28 ห้องสปา	41



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

การดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันมีความเร่งรีบ เนื่องจากสภาพสังคมและการทำงานมีการแข่งขันกันสูงส่งผลให้มีปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น เช่น ความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจ อาการปวดหัวจากความเครียด ปวดเมื่อยจากการนั่งทำงานเป็นเวลานาน เป็นต้น อาการต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคเริ่มให้ความสนใจดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น เพื่อบรรเทาปัญหาสุขภาพพักผ่อน และคลายเครียด ส่งผลให้ธุรกิจการให้บริการเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการนวดแผนไทยซึ่งเป็นวิธีรักษาโรคที่เป็นธรรมชาติที่สุดตั้งแต่สมัยโบราณ การนวดแผนไทย ไม่ใช่เพื่อรักษาอาการปวดเมื่อยเท่านั้น แต่มีคุณค่าต่อสุขภาพ รวมทั้งเป็นกระบวนการรักษาที่อาศัยการสัมผัสอย่างมีศิลปะ ส่งผลโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจของผู้ให้และผู้รับบริการ

นับตั้งแต่ที่ประเทศไทยประกาศนโยบายพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ได้มีการสนับสนุนธุรกิจในสาขาดังกล่าว โดยมีการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น "Capital Spa of Asia" ด้วยการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของการให้บริการเพื่อสุขภาพ อาทิ การนวดแผนไทย สปา และธุรกิจความงามของไทยสู่มาตรฐานสากล และเน้นการทำการตลาดเชิงรุกในประเทศเป้าหมาย โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมธุรกิจ และสนับสนุนการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ ทั้งด้านการลงทุน การร่วมทุนจัดตั้งธุรกิจ การสร้างเครือข่ายและการสร้างแบรนด์ เป็นต้น ส่งผลให้ธุรกิจให้บริการเพื่อสุขภาพของไทยมีชื่อเสียงและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และกลายเป็นธุรกิจบริการอีกสาขาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจของไทย นอกจากนั้นยังเป็นธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดการขยายตัวในสาขาบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การท่องเที่ยว สินค้าเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจนวดแผนไทยและสปามีอัตราการเติบโตและขยายตัวอย่างมาก สามารถสร้างรายได้และอาชีพให้แก่ธุรกิจบริการสาขานี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2554 (ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2554) มีจำนวนสถานประกอบการขึ้นทะเบียนและได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข รวม 1,436 แห่ง ตามประกาศสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยสถานประกอบการ (ตารางที่ 1.1)

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 1.1 จำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2554

ประเภท	จำนวน (แห่ง)	สัดส่วน (ร้อยละ)
นวดเพื่อสุขภาพ	925	64.42
สปาเพื่อสุขภาพ	454	36.62
นวดเพื่อเสริมสวย	57	3.97
รวม	1436	100.00

ที่มา : กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. 2554

ธุรกิจนวดแผนไทย สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการคนเดียว รับจ้างนวดตามบ้าน เปิดบริการนวดในบ้านของตัวเอง หรือเปิดบริการตามแหล่งชุมชน เช่น ตลาด หมู่บ้านขนาดใหญ่ ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งท่องเที่ยว ไปจนถึงเปิดบริการในสถานที่ค่อนข้างหรูหรา เช่น โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น ทั้งนี้คุณภาพของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานนวดแผนไทย เนื่องจากบุคลากรหรือพนักงานเป็นผู้ที่ทำให้เกิดผลผลิต ด้วยการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ถือเป็นบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สถานประกอบการ ดังนั้น การบริหารจัดการของธุรกิจนวดแผนไทยแต่ละแห่งจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก การที่องค์การสามารถเสริมสร้างให้พนักงานนวดแผนไทย มีแรงจูงใจในการทำงาน ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ เต็มใจที่จะเสียสละ และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ ย่อมเป็นผลดีต่อองค์การ แต่เมื่อใดที่พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ความต้องการที่จะอยู่ในองค์การย่อมน้อยตามไปด้วย ทำให้เกิดปัญหา ต่าง ๆ เช่น ปัญหาการทำงานอย่างไม่เต็มใจ ปัญหาการทำงานสาย ปัญหาการขาดงาน และปัญหาการลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งหากพนักงานเหล่านี้ยังอยู่ในองค์การต่อไปย่อมทำงานอย่างไม่เต็มใจ ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ส่งให้เกิดผลเสียต่อองค์การ และเมื่อใดที่มีโอกาสหาทางออกจากองค์การไปสู่องค์การใหม่ที่คิดว่าดีกว่า จะทำให้พนักงานเลือกเปลี่ยนไปยังสถานที่ใหม่ที่พอใจ ทำให้องค์การต้องรับภาระในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทนอยู่ตลอดเวลา

จากพฤติกรรมของพนักงานนวดแผนไทยข้างต้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อโน้มน้าวหรือเสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สำหรับร้านบ้านสวนมาสสาจ เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการของคนไทย เปิดให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย ตั้งแต่ปี 2548 ปัจจุบันมีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขานนทบุรี สาขาเจริญนคร สาขารามอินทรา และสาขารามคำแหง มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในการ

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.

ให้บริการ ปัจจุบันมีพนักงานนวดแผนไทยรวม 112 คน แต่มักมีปัญหาการลาออกของพนักงาน ทำให้ประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานนวดแผนไทย

จากประเด็นปัญหาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารธุรกิจนวดแผนไทย รวมไปถึงการลดอัตราการลาออกจากงานหรือการแย่งชิงตัวพนักงานของผู้ประกอบการ สร้างความยั่งยืนในอาชีพให้สูงขึ้น และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ
3. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาพนักงานขององค์การให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์การ ซึ่งจะส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน โดยทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีแรงจูงใจ 2 ปัจจัย (Motivation and Maintenance factor) ของ Frederick Herzberg

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ด้านการค้า 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.

โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ระยะเวลาของการศึกษาเป็นเวลา 5 เดือน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2556 ถึงเดือน มีนาคม 2557

1.5 นิยามศัพท์

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำกิจกรรม หรือภาระหน้าที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

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

พนักงานนวดแผนไทย หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการด้วยวิธีการตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพในร้านนวดแผนไทย ในที่นี้คือพนักงานนวดแผนไทยของร้านบ้านสวนมาสสาจ

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

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางความต้องการ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2530) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้อง ดังนั้นพื้นฐานของแรงจูงใจคือการสร้างให้เกิดความต้องการขึ้นก่อน เมื่อคนเกิดความต้องการแล้วจะเกิดแรงขับ หรือความอยากที่จะกระทำขึ้น ผลสุดท้ายจะเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมตามเป้าหมายที่ต้องการ

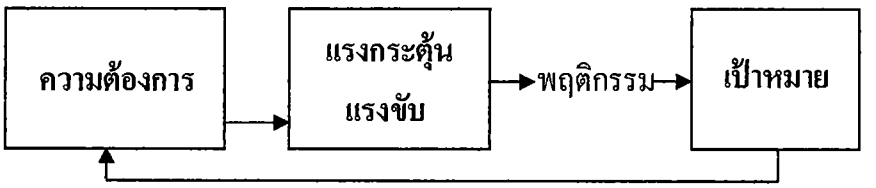
สมใจ ลักษณะ (2542) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงที่กระตุ้นผลักดัน ชี้นำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรืองดเว้นไม่ทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยให้เกิดแรงจูงใจเรียกว่า สิ่งจูงใจ เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่เกิดภายในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น

2.1.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดได้ตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการทำให้เกิดความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดแรงขับ หรือแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม และ การกระทำไปสู่เป้าหมายที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแรงขับ หรือแรงจูงใจจะลดพลังงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในที่สุด (ภาพที่ 2.1)

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 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ที่มา : Novabizz. 2550

จากภาพที่ 2.1 สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจประกอบด้วย

1. ความต้องการ (Needs) ความต้องการของมนุษย์นั้นเกิดจากการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุกคนมีความต้องการหลายระดับ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นผสมกับความต้องการที่จะมีชีวิตและการดำรงชีวิตอยู่ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า อิทธิพลของแรงจูงใจได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) การจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสภาพของสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ

2. แรงกระตุ้น (Motives) หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลให้ไปยังเป้าหมายพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นนี้เรียกว่า พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated behavior)

3. แรงขับ (Drives) หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการ มีพลังสูง แรงขับหรือแรงจูงใจจะมีสูง ทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

4. เป้าหมาย (Goals) หมายถึง จุดมุ่งหมายของพฤติกรรมซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ (ลดแรงขับและลดความต้องการ) หรือรู้สึกไม่พึงพอใจ (เพิ่มแรงขับ และเพิ่มความต้องการ)

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.

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. แรงจูงใจฉับพลัน(Aroused motive)คือ แรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทันทีทันใด แรงจูงใจสะสม (Motivational disposition หรือ Latent motive) คือ แรงจูงใจที่มีอยู่แต่ไม่ได้แสดงออกทันที ค่อย ๆ เก็บสะสมไว้รอการแสดงออกในเวลาใดเวลาหนึ่ง

2. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motive) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าภายในตัวของบุคคลผู้นั้น

3. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motive) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอก

4. แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary motive) คือ แรงจูงใจที่เป็นผลจากความต้องการที่เป็นพื้นฐานทางร่างกาย เช่น ความหิวโหย ความกระหาย

5. แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary motive) คือ แรงจูงใจที่เป็นผลต่อมาจากแรงจูงใจขั้นปฐมภูมิ (ธร สุนทรายุทธ. 2551)

2.1.4 รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of excellence) ที่ตนเองตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงาน เพราะหวังผลตอบแทน แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1 มุ่งหาความสำเร็จ และกลัวความล้มเหลว

1.2 มีความทะเยอทะยานสูง

1.3 ตั้งเป้าหมายสูง

1.4 มีความรับผิดชอบในการงานดี

1.5 มีความอดทนในการทำงาน

1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน

1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

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. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้ว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.1 เมื่อทำสิ่งใด จะมีเป้าหมายเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก

2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ

2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่าส่วนมากจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเองขาดในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็นปมด้อย จึงพยายามสร้างปมเด่นขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว

3.2 มักจะต่อต้านสังคม

3.3 แสวงหาชื่อเสียง

3.4 ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ

3.5 ชอบเป็นผู้นำ

4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression motive) พบว่าส่วนมากเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าวจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่

4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency motive) มีสาเหตุจากการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

5.1 ไม่มั่นใจในตนเอง

5.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล

5.3 ไม่กล้าเสี่ยง

5.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น (ธร สุนทรายุทธ. 2551)

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.

2.1.5 มูลเหตุจูงใจในการทำงาน

การทำงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน

3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน และหน้าที่การงานของแต่ละคน หากได้รับการยอมรับจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ทำให้บุคคลรักในงานที่ทำ

5. ความอิสระในการทำงาน คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีผู้บังคับบัญชา มีอิสระในการทำงานเป็นมูลเหตุให้ตั้งใจ และมีความสุขในการทำงาน (ธร สุนทรายุทธ. 2551)

2.1.6 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory)

แนวความคิดของการจูงใจมีได้หลายลักษณะ แบ่งออกได้เป็น

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับสมดุลยภาพและแรงขับ (Homeostasis and drive theory) พื้นฐานเกี่ยวกับมโนภาพของแรงขับ คือ หลักการของสมดุลยภาพ (Homeostasis) หมายถึง ความโน้มเอียงของร่างกายที่จะทำให้สิ่งแวดล้อมภายในคงที่อยู่เสมอ เช่น คนที่มีสุขภาพดี ร่างกายจะรักษาอุณหภูมิให้อยู่ในระดับปกติได้ ทั้งในอากาศร้อนและหนาว ความหิว และความกระหาย แสดงให้เห็นถึงกลไกเกี่ยวกับสมดุลยภาพ เนื่องจากแรงขับดังกล่าวจะไปกระตุ้นพฤติกรรม เพื่อก่อให้เกิดความสมดุลของส่วนประกอบหรือสารบางอย่างในเลือด ดังนั้นเมื่อพิจารณาในทัศนะของสมดุลยภาพ ความต้องการเป็นความไม่สมดุลทางสรีรวิทยา และการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาที่เกิดตามมาคือแรงขับ เมื่อความไม่สมดุลทางสรีรวิทยาคืนสู่ภาวะปกติ แรงขับจะลดลงและการกระทำที่ถูกกระตุ้นด้วยแรงจูงใจย่อมจะหยุดลงด้วย

2. ทฤษฎีของความต้องการและแรงขับ (Theory of needs and drives) แรงขับ (Drive) เป็นสภาพที่ถูกยั่วยุอันเกิดจากความต้องการ (Need) ทางร่างกายหรือเนื้อเยื่อบางอย่าง เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ออกซิเจน หรือการหลีกหนีความเจ็บปวด สภาพที่ถูกยั่วยุจะจูงใจให้เริ่มต้นแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การขาดอาหารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีบางอย่างในเลือด แสดงให้เห็นถึงความต้องการสำหรับอาหาร ซึ่งต่อมามีผลทำให้เกิดแรงขับอันเป็นสภาพของความยั่วยุหรือความตึงเครียด มนุษย์จะพยายามแสวงหาอาหารเพื่อลดแรงขับนี้

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.

และเป็นการตอบสนองความต้องการไปในตัว บางครั้งความต้องการและแรงขับอาจถูกใช้แทนกันได้ แต่ความต้องการส่วนมาก หมายถึง สภาพสรีรวิทยาของการที่เนื้อเยื่อขาดสิ่งที่จำเป็นบางอย่าง ส่วนแรงขับ หมายถึง ผลที่เกิดตามมาทาง สรีรวิทยาของความต้องการ ความต้องการและแรงขับเคียงคู่กัน แต่ไม่เหมือนกัน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับเหตุกระตุ้นจิตใจ (Incentive theory) สิ่งเร้าจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นของพฤติกรรมได้ เช่น คนที่ไม่รู้สึกหิวอาจถูกกระตุ้น ให้เกิดความหิวได้ เมื่อเห็นอาหารที่อร่อยในร้านอาหาร กิจกรรมที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเรื่องของแรงขับภายใน แต่เป็นเหตุการณ์ภายนอก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่มีการจูงใจอาจเกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของสิ่งเร้า หรือเหตุกระตุ้นจิตใจมากกว่าที่จะเกิดจากแรงขับ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับสัญชาตญาณ (Instinct theory) สัญชาตญาณเป็นแรงผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา พฤติกรรมของสัตว์ส่วนใหญ่เชื่อว่าเป็นเรื่องของสัญชาตญาณ เพราะสัตว์ไม่มีสติปัญญาหรือเหตุผลเหมือนมนุษย์ William McDougall (1908) กล่าวว่า ความคิดและพฤติกรรมทั้งหมดของคนเป็นผลของสัญชาตญาณ สามารถจำแนกสัญชาตญาณต่าง ๆ ได้ดังนี้ การหลีกหนี (Flight) การขับไล่ (Repulsion) ความอยากรู้ (Curiosity) ความอยากต่อสู้ (Pugnacity) การตำหนิตนเอง (Self-abasement) การเสนอตนเอง (Self-assertion) การสืบพันธุ์ (Reproduction) การรวมกลุ่ม (Gregariousness) การแสวงหา (Acquisition) การก่อสร้าง (Construction)

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตไร้สำนึก (Theory of unconscious motivation) ฟรอยด์มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยพลังพื้นฐานสองอย่างคือ สัญชาตญาณแห่งชีวิต (Life instincts) ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมทางเพศ และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Death instincts) ซึ่งผลักดันให้เกิดเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว สัญชาตญาณทั้งสองอย่างนี้เป็นแรงจูงใจที่ทรงพลังมากและอยู่ภายในจิตไร้สำนึก

6. ทฤษฎีเกี่ยวกับการตระหนักรู้ (Cognitive theory) การตระหนักรู้ (Cognition) มาจากภาษาลาติน แปลว่า การรู้จัก (Knowing) ทฤษฎีนี้เน้นเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการคาดคะเนเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยการกำหนดรู้ (Perception) มาก่อน รวมถึงการคิดค้นและการตัดสินใจ เช่น ในกรณีที่ต้องมีการเลือกสิ่งของที่มีคุณค่าใกล้เคียงกัน การกระตุ้นหรือพฤติกรรมที่กำลังดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal-seeking behavior) เกิดจากความรู้ที่เคยพบมาเป็นตัวกำหนด นอกจากนั้นยังต้องอาศัยเหตุการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต

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.

Leon Festinger (1957) อธิบายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความไม่ลงรอยกันของการรู้ (Cognitive dissonance) ซึ่งมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้ เช่น คนที่ติดบุหรี่ เมื่อทราบข่าวว่าการสูบบุหรี่มีส่วนทำให้เกิดเป็นมะเร็งของปอด จะเกิดความขัดแย้งระหว่างพฤติกรรมของการสูบบุหรี่กับข่าวใหม่ จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ถ้าตัดสินใจเลิกสูบบุหรี่ความขัดแย้งจะลดลงไป โดยการเลิกความเชื่อเดิมที่ว่าสูบบุหรี่แล้วปลอดภัย รวมทั้งความอยากที่จะสูบอีกด้วย

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิญญาณ (Spiritual theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับกฎแห่งกรรมในพุทธศาสนา จำลอง ดิษยวณิช (2544) อธิบายความหมายของคำว่าจิตวิญญาณไว้ดังนี้ "จิตวิญญาณหมายถึง ภวังคจิต (The life continuum) ในพุทธศาสนา หรือจิตไร้สำนึก (The unconscious) ในจิตวิเคราะห์" จิตวิญญาณซึ่งเป็นส่วนลึกภายในจิตใจของมนุษย์มีแรงจูงใจที่ทรงพลังอย่างหนึ่งคือกรรม ซึ่งเป็นการกระทำของคนเรา ไม่ว่าจะเป็นทางใจ ทางวาจา หรือทางกาย ถ้ากระทำกรรมดีจะส่งผลไปในทางที่ดี ถ้ากระทำกรรมชั่วจะส่งผลไปในทางที่ไม่ดี พลังกรรมและผลของกรรมถือว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ และถูกเก็บไว้ในจิตไร้สำนึก ความสุขจะเกิดขึ้นได้เพราะเป็นผลของการกระทำกรรมดี แต่ในทางตรงกันข้ามความทุกข์จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลของการกระทำกรรมที่ไม่ดี

2.1.7 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์

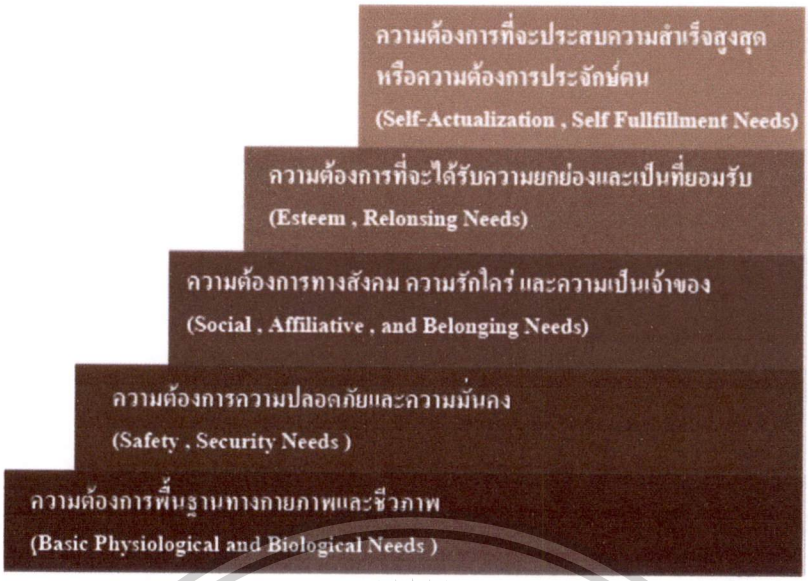
อับราฮัม เอช มาสโลว์ ได้เสนอแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจที่จะมากระตุ้นพฤติกรรมอีก ซึ่งความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปจะมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป (ภาพที่ 2.2)

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 2.2 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎี
ของอับราฮัม เอช . มาสโลว์ (Abraham H. Maslow)
ที่มา : wikipedia. 2013

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพนั้นเป็นความต้องการในระดับต่ำขั้นแรก เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นเพื่อการอยู่รอด อันเป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพ คือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง สำหรับความต้องการที่จะมีความปลอดภัยและความมั่นคงนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นภัยต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคภัยต่าง ๆ รวมถึงความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลและองค์การจึงสนใจในหลักประกันบางอย่าง ได้แก่ การประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในด้านสุขภาพ อุบัติเหตุและชีวิต เป็นต้น รวมถึงการเก็บเงินสะสม การใช้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีความสัมพันธ์กับบิดามารดา สามีภรรยาและลูกรวมถึงญาติพี่น้อง นอกจากนั้นความต้องการนี้อาจตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกที่ว่าตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มที่เป็นสมาชิก ถ้าปราศจากความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแล้ว จะรู้สึกว่าตนนั้นไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่มีคุณค่า

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.

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีคุณค่าในสายตาของคนอื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพที่ได้รับจากคนอื่น ความต้องการเหล่านี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ ความเพียงพอ ความมั่นใจ เพื่อเผชิญโลก และมีความเป็นอิสระและเสรีภาพ และ 2) ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ ซึ่งเป็นการได้รับการเคารพหรือความยกย่องที่ได้รับจากบุคคลอื่น การได้รับความสนใจ ความสำคัญ หรือการเห็นคุณค่า

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด มาสโลว์ ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับการที่บุคคลพยายามมุ่งตอบสนองความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตว่า หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นอะไร หรืออยู่ในสถานภาพอะไรที่จะมีศักยภาพเป็นได้ แนวโน้มนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเป็นมากขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจะเป็นได้

2.1.8 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก

ทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของ Frederick Herzberg หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยมีความเชื่อว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการ เป็นอิสระต่อกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมของงาน ในขณะที่ความพอใจจะเกิดขึ้นมาจากลักษณะของงานนั้น

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการจะทำงานในองค์การตลอดไป ถ้าไม่มีหรือมีปัจจัยค้ำจุนในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์การ จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยค้ำจุนต่าง ๆ 5 ปัจจัย คือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
2. สภาพการทำงาน (Working conditions)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships)
4. ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน (Pay and Job security)
5. นโยบายขององค์การ (Company policies)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความชอบงาน รักงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยจูงใจสามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

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. ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุด พนักงานมีความรู้สึกว่าทำงานได้สำเร็จ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจในทางทฤษฎีเชื่อว่าจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการแสดงให้พนักงานมีความรู้สึกว่า เมื่อทำงานสำเร็จจะมีคนให้การยอมรับ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง ตัวงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ปัจจัยนี้ทฤษฎีเชื่อว่า พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้มากขึ้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ หากพนักงานรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบตนเองและงานของตนเอง การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ สนใจที่ผลลัพธ์ ให้สิทธิ์ทางด้านความคิด และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ปัจจัยประเภทนี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้นตามทฤษฎี

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม พนักงานจะรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น และการให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน และรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น (Frederick Herzberg. 1993)

ปัจจัยจูงใจดังกล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยที่เฮิร์ซเบิร์กมองว่าสามารถจูงใจพนักงาน ให้อยากทำงาน ดังนั้นการใช้เงินเพื่อจูงใจพนักงาน จะต้องมีวิธีการหรือเหตุผลในการจูงใจ เช่น ในการบริหาร ค่าจ้างเงินเดือนเพื่อจูงใจพนักงาน นักบริหารค่าจ้างจะต้องเชื่อมโยงทฤษฎีปัจจัยจูงใจนี้กับการบริหารเงินเดือนให้ได้ กล่าวคือในปัจจัยด้านความสำเร็จและความตระหนักในความสำคัญของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น 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.

พนักงานนั้นสามารถใช้การขึ้นเงินเดือนประจำปีตามผลงาน และการขึ้นเงินเดือนกรณีเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกพนักงานได้ว่ากำลังประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งหมายถึงบริษัทได้เห็นความสามารถและขึ้นเงินเดือนให้พนักงานที่มีผลงานดีเด่นสูงกว่าพนักงานที่ทำผลงานด้อยกว่า และแจ้งพนักงานให้ทราบถึงเหตุผลในการขึ้นเงินเดือนให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง ส่วนปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีงานที่ท้าทายมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงินโดยตรง ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้า บริษัทต้องออกแบบ Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัท

การนำทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยไปใช้ในที่ทำงานนั้น Herzberg ได้แนะนำไว้เป็นกระบวนการ 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้บริหารควรจะพยายามกำจัดสถานการณ์ที่จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) โดยใช้การส่งเสริมปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ในด้านต่าง ๆ จนแน่ในว่าไม่มีความพึงพอใจ (No dissatisfacion) จากนั้นขั้นถัดมาจึงค่อย ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจผ่านทางปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) โดยพยายามเพิ่มโอกาสไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในที่สุด

2.1.9 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์

เดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) สร้างทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) ได้ศึกษาถึงระดับความต้องการในความสำเร็จของมนุษย์ที่แตกต่างกัน แมคเคลแลนด์เห็นว่าโดยทั่วไปการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผลจากความต้องการสำคัญ 3 ประการคือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Need for affiliation – n Aff) ความต้องการที่จะมีอำนาจหรือแรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for power – n Pow) และความต้องการที่ทำงานให้สำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for achievement – n Ach) แมคเคิลแลนด์ได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมากในความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และได้ศึกษาลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จสูง (High achiever) ว่าจะมีลักษณะของการกล้าเสี่ยงอยู่พอสมควร บุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบสูง และจะฉลาดในการวางเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงอันไม่เป็นเป้าหมายที่สูงหรือต่ำกว่าศักยภาพของตนเองจนเกินไป และจะต้องมีความสามารถในการบริหารองค์การ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจในเนื้องาน ผู้ที่มุ่งความสำเร็จของงานจึงมีใจจดจ่ออยู่กับงาน และใช้ความพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี บุคคลเหล่านี้จะพยายามแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อประเมินค่าสิ่งที่ตนทำและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขในขณะเดียวกัน

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.

ความรวดเร็วของข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจะมีความหมายมาก ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความสำเร็จหรือความล้มเหลว และเพื่อจะได้คิดหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดในงานได้ทันเวลา

2.2 ทฤษฎีการบริการ

การนวดแผนไทยเป็นธุรกิจที่มีภาคบริการเป็นหลัก ถือเป็นสินค้าที่มีทั้งจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ จึงมีความสำคัญที่ต้องเข้าใจถึงหลักการของการบริการเพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาการบริการอย่างมีมาตรฐาน

2.2.1 การบริการกับผู้บริโภค

การบริการเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ในฐานะที่เราจำเป็นต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การบริการของโรงพยาบาล การบริการของสถานศึกษา การบริการจากร้านตัดเสื้อผ้า การแต่งงานยังต้องใช้บริการของนักถ่ายภาพ หรือการบริการของพนักงานนวดแผนไทยในร้านนวดแผนไทย ซึ่งจะเห็นว่าในปัจจุบันมีธุรกิจบริการหลากหลายประเภท เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่ามีการให้นิยามของการบริการที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้จะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Paul N. Bloom and Philip Kotler.1984)

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

การบริการจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ไม่อาจจับต้องได้ (Intangibility) การบริการโดยทั่วไปจะมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสได้ เช่น ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างของการนวดได้ ซึ่งจากเรื่องดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกในลักษณะของความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ โดยหลักการที่นักการตลาดบริการพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความมีตัวตนของบริการได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด เช่น การดูแลเรื่องความสะอาดในสถาน

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

บริการ การจัดสถานที่บริการให้สอดคล้องกับบริการนั้น ๆ เหล่านี้ถือเป็นการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่ทำให้การบริการมีตัวตนในความรู้สึกของผู้บริโภค

2. คุณภาพไม่คงที่ (Variability/Heterogeneity) คุณภาพของการบริการมักไม่คงที่และมักมีความไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ วิธีบริการเหล่านี้จึงมีความพยายามในการควบคุมความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้น เช่น เพิ่มประสิทธิภาพในการคัดเลือกพนักงาน และฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในวิธีการให้บริการ และติดตามประเมินผลจากความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อหาจุดบกพร่องในการทำงาน และนำมาปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ไม่สามารถแยกออกจากบริโภคได้ (Inseparability) การบริการมักจะได้รับการเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นจะเกิดการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ดังเช่นกระบวนการนวดแผนไทย ที่ผู้ให้บริการจะสอบถามลักษณะและน้ำหนักในการนวดที่ผู้ใช้บริการต้องการก่อนการบริการเสมอ และพบว่าผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดลักษณะของการนวดที่เหมาะสมตรงความต้องการ ดังนั้นพบว่าการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใกล้ชิด และถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริการ

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) โดยทั่วไปแล้วบริการไม่สามารถเก็บรักษาในคลังสินค้าได้ ทำให้เกิดการเสียโอกาสในการขาย เช่น การสร้างระบบจองล่วงหน้าเพื่อจะได้วางแผนในการให้บริการ เมื่อได้เห็นลักษณะของการบริการแล้วจะสามารถแบ่งกระบวนการของการบริการได้ดังต่อไปนี้

4.1 กระบวนการที่เกี่ยวกับคน เช่น บริการที่พัก บริการขนส่ง บริการร้านอาหาร

4.2 กระบวนการเกี่ยวกับสิ่งของที่ผู้บริโภคเป็นเจ้าของ เช่น ศูนย์ซ่อมรถยนต์

4.3 กระบวนการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ หรือโฆษณาสินค้า

เมื่อนำลักษณะของการบริการมาเปรียบเทียบกับลักษณะของสินค้า จะพบว่ามีความแตกต่างดังนี้ (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 ความแตกต่างของสินค้าและบริการ

สินค้า	บริการ
สามารถจับต้องได้	ไม่สามารถจับต้องได้
มีคุณภาพค่อนข้างคงที่	มีคุณภาพไม่ค่อยคงที่
การผลิตและการจำแนกแจกจ่ายมักจะแยกจากการบริโภค	การผลิต การจำแนกแจกจ่าย และการบริโภคมักจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

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.
134539

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

สินค้า	บริการ
เป็นสิ่งของ	เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ
มูลค่าหลักของผลิตภัณฑ์เกิดจากการผลิตในโรงงาน	มูลค่าหลักของผลิตภัณฑ์เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการ
โดยปกติลูกค้าไม่มีส่วนร่วมในการผลิต	ลูกค้าถือเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการผลิต
สินค้าสามารถเก็บในสต๊อกได้	บริการไม่สามารถเก็บในสต๊อกได้
มีการโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ	ไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของ

ที่มา : Christian Gronroos. 1990

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริ นาคละออ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัทที โอทีจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัทที โอทีจำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัทที โอทีจำกัด (มหาชน) จำนวน 230 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิความเที่ยงของส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เท่ากับ 9.615 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติเปรียบเทียบ และสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ ในด้นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2 ปัจจัยที่ต่างกันคือ อายุ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธัญญา พรมดำ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

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.

ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามลำดับ และเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามกลุ่มงาน พบว่า บุคลากรสายบริการทั้งกลุ่มงานสายสนับสนุนและสายวิชาชีพ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายปัจจัย และรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานสายสนับสนุน และสายวิชาชีพเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยรวมพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานสายสนับสนุน และสายวิชาชีพเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน โดยรวมพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี (2553) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดกาญจนบุรี เป็นเพศชาย 11 คน เป็นเพศหญิง 9 คน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 11 คน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000

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.

บาท มีแรงจูงใจด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ตระการ ด่านกุล (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข : ศึกษาเปรียบเทียบ โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก ในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจภายใน และระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลชุมชน 11 แห่ง ภายในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 792 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

2.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

2.4.1 วิธีการเก็บการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ได้มีการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ พนักงานนวดแผนไทยร้านบ้านสวนมาสสาจ ทั้งหมด 4 สาขา คือ สาขานนทบุรี จำนวน 27 คน สาขาเจริญนคร จำนวน 33 คน สาขารามอินทรา จำนวน 32 คน และสาขารามคำแหง จำนวน 20 คน รวมทั้งหมด 112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

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.

2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถาม โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.4.3 ประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 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

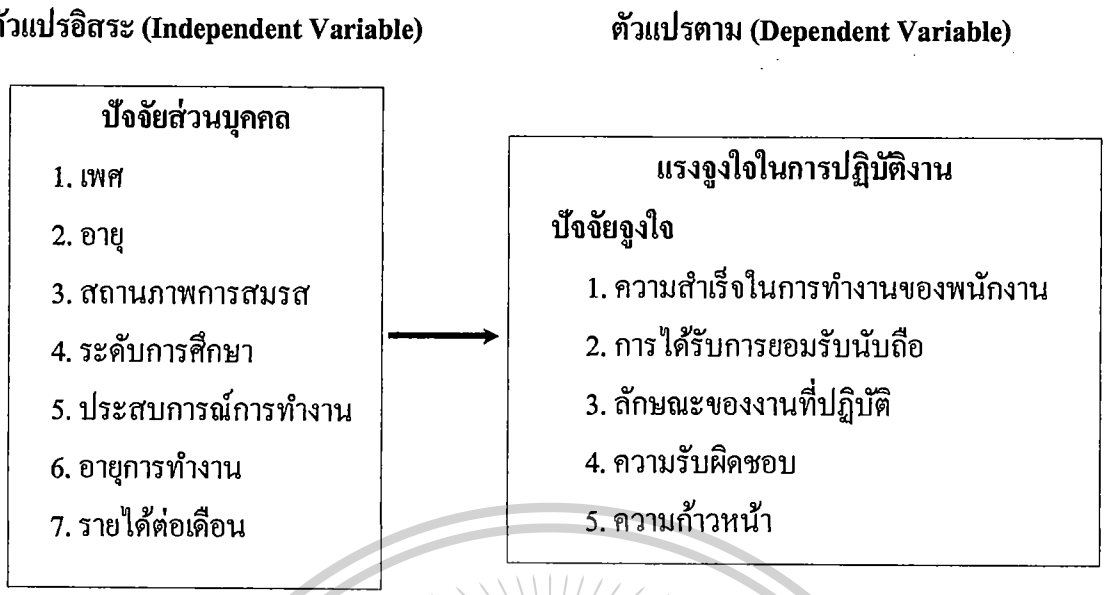
2.4.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า (ภาพที่ 2.3)

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 2.3 กรอบแนวความคิดการศึกษา

2.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close end) แบบเลือกตอบ (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's scale) ดังนั้นการกำหนดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ แบ่งเป็น 5 คะแนน ดังนี้

มากที่สุด = 5
มาก = 4
ปานกลาง = 3
น้อย = 2
น้อยที่สุด = 1

ในการสรุปจะได้นำคะแนนรวมของข้อมูลแรงจูงใจของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษาร้านบ้านสวนมาสสาจ มาหาค่าเฉลี่ยและนำมาเปรียบเทียบกับช่วงคะแนนซึ่งกำหนดไว้ คือ

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.

ช่วงระดับคะแนน = คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด / จำนวนชั้น

= 5-1 / 5

= 0.8

ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถให้ระดับแรงจูงใจ ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง มีแรงจูงใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง มีแรงจูงใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง มีแรงจูงใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง มีแรงจูงใจระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics) ทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยโดยใช้สถิติไคสแควร์

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.

บทที่ 3
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนวดแผนไทย

ธุรกิจนวดแผนไทยเน้นการผ่อนคลายที่มีผลต่อสุขภาพกายและใจ หลักการสำคัญจึงอยู่ที่การทำให้ร่างกายดีและจิตใจดี มนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสเป็นเครื่องวัดว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ดังนั้นหากสัมผัสด้วยประสาทว่าดี นับเป็นเครื่องชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่ง องค์ประกอบของร้านนวดแผนไทยจึงมุ่งเน้นไปที่การวัดด้วยสัมผัส ซึ่งหมายถึง รูป รส กลิ่น สี เสียง และสัมผัส ดังนั้น การสร้างบรรยากาศให้พร้อมโดยการผสมผสานรูป รส กลิ่น สี เสียง และสัมผัส อันจะนำไปสู่ความรื่นรมย์ ผ่อนคลายจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กล่าวถึงในธุรกิจนวดแผนไทย

3.1 องค์ประกอบที่สำคัญของร้านนวดแผนไทย

3.1.1 รูป

ธุรกิจนวดแผนไทยมักเน้นความสดชื่นจากธรรมชาติ เช่น บ่อปลา บ่อน้ำพุ มุมสงบของทะเล ป่าเขา หรือการตกแต่งสถานบริการด้วยสีสันของธรรมชาติ เช่น การนำต้นไม้ และดอกไม้มาเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

3.1.2 รส

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นการบริการพื้นฐานในกระแสนิยมธรรมชาติ ซึ่งเชื่อว่าการรับประทานอาหารธรรมชาติทดแทนอาหารปรุงแต่งเป็นการลดมลพิษในร่างกาย ดังนั้นอาหารและเครื่องดื่มที่มาจากธรรมชาติ จำพวกผักอินทรีย์และน้ำสมุนไพร เช่น น้ำขิง น้ำตะไคร้ น้ำชาเขียว เป็นต้น จึงเป็นส่วนสำคัญต่อการให้บริการในร้านนวดแผนไทย ซึ่งนอกจากจะบริการให้ในร้านนวดแผนไทย พนักงานควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องอาหารเพื่อสุขภาพได้

3.1.3 กลิ่น

การบำบัดด้วยกลิ่น โดยส่วนมากเป็นกลิ่นหอมของดอกไม้ หรือกลิ่นน้ำมันหอมระเหยกลิ่นต่าง ๆ เพื่อสร้างความกลมกลืนระหว่างร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ที่จะกระตุ้นให้คนแสดงความรู้สึกรักและสงบสุข ช่วยบรรเทาอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า เหนื่อยล้า

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.

โดยการเลือกใช้กลิ่นให้เหมาะกับอาการและบุคคล เพราะกลิ่นแต่ละกลิ่นจะส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึกที่แตกต่างกัน

3.1.4 เสียง

การนำเสียงต่าง ๆ เช่น เสียงเพลงบรรเลง เสียงน้ำตก เสียงนกร้อง หรือเสียงธรรมชาติอื่น ๆ มาช่วยในการผ่อนคลาย เพื่อเติมความรู้สึกสัมผัสธรรมชาติ ซึ่งคนโบราณเชื่อว่าเสียงมีพลังในการบำบัดโรค จึงมีการนำเสียงมาใช้ในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยบางประการในสถานบริการนวดแผนไทยด้วย

3.1.5 สัมผัส

เป็นวิธีการบำบัดด้วยการนวดเพื่อผ่อนคลาย โดยให้ความใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การบำบัดด้วยการนวดจะช่วยให้ระบบโลหิต กล้ามเนื้อ ระบบประสาทต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยเสริมสร้างพลังกายและพลังใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.2 การจัดห้องนวด

รูปแบบการจัดห้องนวดขึ้นอยู่กับสถานที่และเงินทุน อย่างไรก็ตาม ห้องนวดแบ่งหลัก ๆ ตามลักษณะการนวดได้ ดังนี้

3.2.1 กรณีนวดตัว

เนื่องจากการนวดตัวเป็นบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ไฟในห้องจึงควรปรับความสว่างได้ ถ้าเป็นสถานที่หรูหรา เช่น โรงแรม ผู้ประกอบการอาจกั้นเป็นห้องถาวร โดยให้บริการห้องละ 1 คน หรือ 2 – 3 คน ถ้าเป็นกลุ่มครอบครัวหรือเพื่อนสนิท แต่หากเป็นสถานที่ไม่หรูหรามากนัก ผู้ประกอบการสามารถกั้นเป็นห้อง โดยใช้ม่านทึบที่เลื่อนได้

3.2.2 กรณีนวดฝ่าเท้า

โดยปกติการนวดฝ่าเท้าจะมีเตียงนวดฝ่าเท้าโดยเฉพาะ ผู้ใช้บริการสามารถนั่งเหยียดขาตามสบาย ผู้ประกอบการอาจวางเตียงนวดฝ่าเท้าเรียงกัน โดยไม่จำเป็นต้องกั้นเป็นห้อง แต่กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการความเป็นส่วนตัว ทางร้านสามารถใช้เตียงนวดตัวแทนเตียงนวดฝ่าเท้าได้

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.

3.3 วัสดุ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในร้านนวด

3.3.1 เตียงสำหรับนวด

ร้านส่วนใหญ่ที่ใช้เตียงสำหรับนวดจะเป็นร้านขนาดใหญ่ มีพื้นที่ในการให้บริการมาก สำหรับร้านที่มีพื้นที่ในการบริการไม่มากนัก เตียงนวดจะใช้ในห้องพิเศษ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว การนวดน้ำมัน และนวดประคบ เป็นต้น (ภาพที่ 3.1)



ภาพที่ 3.1 เตียงสำหรับนวด
ที่มา : Healthland. 2556

3.3.2 เตียงสำหรับนวดฝ่าเท้า

เตียงนวดที่นิยมใช้สำหรับการนวดฝ่าเท้าในร้านนวด โดยทั่วไปมี 2 แบบ คือ

1. เตียงที่ทำจากไม้ เตียงลักษณะนี้มีน้ำหนักเบา พับเก็บง่าย เบาะหุ้มด้วยผ้า และมีที่วางแขน พร้อมที่พักเท้า เหมาะสำหรับร้านนวดที่ตกแต่งร้านแบบธรรมชาติที่ควบคู่กับสปา (ภาพที่ 3.2)



ภาพที่ 3.2 เตียงไม้สำหรับนวดฝ่าเท้า
ที่มา : Doball Dooball. 2556

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

2. เตียงที่เป็นโซฟาพร้อมที่พักเท้า เตียงลักษณะนี้มีเบาะที่นุ่มสบาย มีที่วางแขนและที่พักเท้า วัสดุหุ้มเบาะมีความทนทาน ไม่ขึ้นราและไม่มีกลิ่นอับชื้น (ภาพที่ 3.3)



ภาพที่ 3.3 เตียงโซฟาสำหรับนวดฝ่าเท้า

ที่มา : Khaofang. 2553

3.3.3 เบาะนวดแผนไทย

ร้านนวดที่ใช้เบาะในการนวดแผนไทย ส่วนใหญ่จะทำเป็นห้องนวดหรือมีผ้าม่านกั้นระหว่างเตียง โดยปูพื้นกระดานไม้ยาวยกพื้นสูงเพื่อวางเบาะนวด ส่วนร้านที่มีพื้นที่มากจะวางเบาะลงบนพื้นแล้วใช้มุ้งหรือผ้าม่านกั้น เพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

3.3.4 ผ้าปูเบาะนวด ปลอกหมอน และผ้าห่ม

โดยทั่วไปผ้าปูและปลอกหมอนหนุนศีรษะจะเข้าชุดกัน และมีสีที่สะอาดตา เช่น สีขาว สีครีม สีไข่ไก่ เป็นต้น

3.3.5 มุ้งหรือผ้าม่านกั้นระหว่างเตียง

ผ้าม่านที่ใช้ในร้านนวดส่วนใหญ่เป็นสีที่ไม่ฉูดฉาด ไม่แสบตา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น เช่น สีครีม สีไข่ไก่ สีเปลือกไม้ เป็นต้น ส่วนมุ้งจะแขวนจากเพดานปล่อยชายด้านล่างลงมาเป็นรูปทรงพีระมิด หรือสามเหลี่ยมโดยใช้ผ้าสีขาวโปร่ง (ภาพที่ 3.4)

3.3.6 ชุดพนักงาน

สำหรับพนักงานนวดชุดส่วนใหญ่เป็นชุดแบบไทยประยุกต์ที่สะดวกในการนวด ส่วนชุดพนักงานต้อนรับเป็นชุดไทยประยุกต์เช่นเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องทะมัดทะแมงเท่ากับชุดของพนักงานนวด (ภาพที่ 3.5 และภาพที่ 3.6)

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 ห้องนวดแผนไทยแบบรวม

ที่มา : Jinta. 2556



ภาพที่ 3.5 ชุดพนักงานนวดแผนไทย

ที่มา : Chantra. 2557



ภาพที่ 3.6 ชุดพนักงานต้อนรับ

ที่มา : Chantra. 2557

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.

3.3.7 ชุดสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยน

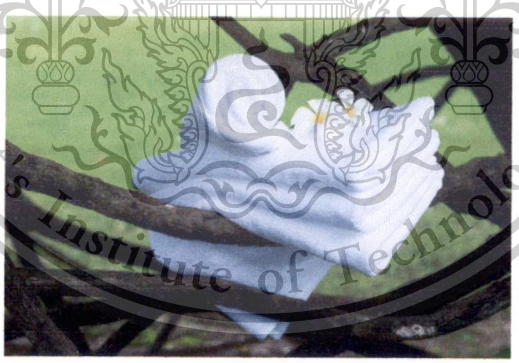
ส่วนใหญ่จะเป็นเสื้อผ้าฝ้ายกับกางเกงเล เตรียมไว้ 4 ขนาด คือ เล็ก กลาง ใหญ่ และขนาดพิเศษ (ภาพที่ 3.7)



ภาพที่ 3.7 ชุดสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยน
ที่มา : RudeePathai. 2557

3.3.8 ผ้าขนหนู

ใช้สำหรับเช็ดเท้าของผู้ใช้บริการ และสำหรับให้ผู้ใช้บริการเช็ดมือในห้องน้ำ (ภาพที่ 3.8)



ภาพที่ 3.8 ผ้าขนหนู
ที่มา : Sachanontextile. 2553

3.3.9 ครีมหรือน้ำมันที่ใช้ประกอบในการนวด

ครีมหรือน้ำมันที่ใช้สำหรับนวดผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีคุณสมบัติแก้ปวดเมื่อย ฟกช้ำ (ภาพที่ 3.9)

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.

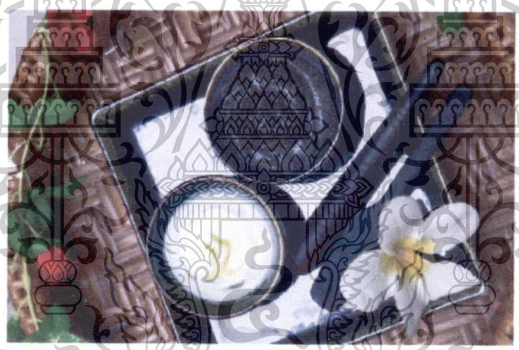


ภาพที่ 3.9 น้ำมันนวด

ที่มา : Chomview. 2555

3.3.10 อุปกรณ์เสริมเพื่อนวดแผนไทย

อุปกรณ์ที่นำมาใช้เสริมในขั้นตอนการนวด เช่น ไม้นวดฝ่าเท้า กางเกงในกระดาษ สำลีแผ่น หมวกคลุมผม กระดาษชำระ ผ้าปิดจมูก เป็นต้น (ภาพที่ 3.10)



ภาพที่ 3.10 อุปกรณ์นวดฝ่าเท้า

ที่มา : Krootoo. 2557

3.3.11 อุปกรณ์สำหรับเครื่องดื่มบริการผู้ใช้บริการ

จัดตู้เย็นหรือเครื่องทำน้ำเย็น และทำน้ำร้อนเพื่อต้มน้ำอุ่น ชา หรือสมุนไพรต่าง ๆ ไว้สำหรับบริการผู้ใช้บริการ ส่วนภาชนะในการใส่น้ำดื่มเป็นแก้วที่ออกแบบเป็นศิลปะไทยโบราณหรือแก้วใสธรรมดา (ภาพที่ 3.11)

3.3.12 ชุดรับแขก

ชุดรับแขกที่ใช้ในร้านนวดส่วนใหญ่จะทำจากไม้ หรือเป็นชุดโซฟา (ภาพที่ 3.12)

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.



ภาพที่ 3.11 เครื่องดื่มสำหรับบริการผู้ใช้บริการ

ที่มา : Kavanich96. 2556



ภาพที่ 3.12 ชุดรับแขก

ที่มา : Leelawan. 2556

3.3.13 ตะกร้าสำหรับใส่สิ่งของของผู้ใช้บริการ

สิ่งของของผู้ใช้บริการที่จะนำไปใส่ไว้ในตะกร้าระหว่างการนวด เช่น กระเป๋า เสื้อผ้าที่ผู้ใช้บริการใส่มา โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น (ภาพที่ 3.13)



ภาพที่ 3.13 ตะกร้าสำหรับใส่สิ่งของของผู้ใช้บริการ

ที่มา : Naraprura. 2556

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.

3.3.14 ชั้นวางเสื้อผ้า

ชั้นวางเสื้อผ้าสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนก่อนนวด มีช่องสำหรับวางเสื้อ และกางเกง (ภาพที่ 3.14)

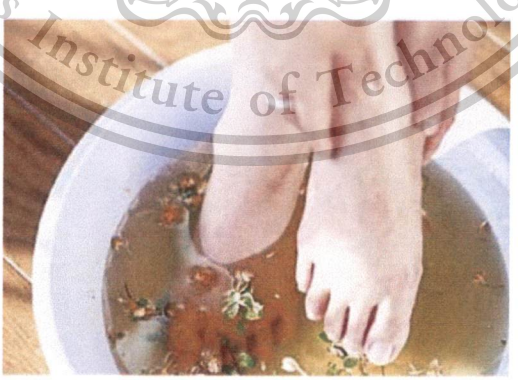


ภาพที่ 3.14 ตู้เสื้อผ้าสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนก่อนนวด

ที่มา : Nfamilynid. 2556

3.3.15 อ่างล้างเท้าผู้ใช้บริการ

อ่างที่ใช้สำหรับล้างเท้าผู้ใช้บริการก่อนทำการนวด ส่วนใหญ่เป็นกะละมังสีขาวหรือถังไม้ (ภาพที่ 3.15 และภาพที่ 3.16)



ภาพที่ 3.15 อ่างล้างเท้าพลาสติก

ที่มา : Goodfoodgoodlife. 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.



ภาพที่ 3.16 อ่างล้างเท้าไม้โอ๊ค

ที่มา : Keeree Waree Seaside Villa & Spa. 2556

3.4 การจัดหาและการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์

วัตถุดิบสำคัญในการให้บริการนวดแผนไทย และสปา คือ น้ำมันหอมระเหยบริสุทธิ์ (Essential Oil) และน้ำมันสำหรับใช้ผสม (Base Oil) กรณีที่ผู้ประกอบการสั่งนำเข้าน้ำมันหอมระเหยบริสุทธิ์จากต่างประเทศ ควรเลือกผลิตภัณฑ์จากแหล่งผลิตที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพและคุณสมบัติของวัตถุดิบนั้น ๆ ผู้ประกอบการอาจนำสมุนไพรไทยมาใช้ผสมได้ แต่ต้องศึกษาด้วยว่าสมุนไพรชนิดใดสามารถนำมาใช้กับน้ำมันหอมระเหยชนิดใดได้บ้าง เพื่อพัฒนาให้เกิดความกลมกลืนก่อนนำมาใช้ให้บริการผู้ใช้บริการ

การเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหย น้ำมันหอมระเหยแม้จะให้กลิ่นหอมแต่มักจะระเหยเป็นไอได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในที่เปิดโล่ง การเก็บรักษาน้ำมันหอมระเหยเพื่อให้คงคุณสมบัติที่ดีและมีอายุการใช้งานนานขึ้น ผู้ประกอบการควรเก็บในที่มืด เช่น ในขวดสีชาที่ปิดปากขวดแน่น อากาศไม่สามารถเข้าไปได้ และหลีกเลี่ยงไม่ให้ภาชนะบรรจุน้ำมันหอมระเหย โดนแสงสว่างหรือความร้อน

การเก็บรักษาสมุนไพร สมุนไพรที่นำมาให้บริการ เช่น ขมิ้น ไพล ว่านหางจระเข้ มะกรูด เป็นต้น หากเก็บไว้นานคุณภาพของสมุนไพรอาจลดลงหรือเสื่อมสภาพได้

การเก็บรักษาสมุนไพรเพื่อให้คงคุณสมบัติที่ดี และมีอายุการใช้งานนานขึ้น ผู้ประกอบการควรเก็บในรูปของสมุนไพรแห้ง เพื่อป้องกันการขึ้นรา สถานที่จัดเก็บจะต้องแห้ง เย็น การถ่ายเทของอากาศดี

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานบริการดังนี้

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. เก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในคลังสินค้าอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ เช่น การเก็บในภาชนะสีชาเพื่อป้องกันแสงแดด และควบคุมอุณหภูมิในห้องให้เหมาะสม

2. ผลิตภัณฑ์ที่เปิดใช้แล้ว หากยังใช้ไม่หมดควรปิดฝาให้สนิทเพื่อป้องกันฝุ่นละอองหรืออากาศผ่านเข้าไปทำปฏิกิริยากับผลิตภัณฑ์ เพราะอาจทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ลดลง

3. ควรควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ยังมีคุณภาพ และยังไม่หมดอายุการใช้งาน

4. ควรทำฉลากติดที่ขวดหรือกล่องผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดให้ชัดเจนและแยกผลิตภัณฑ์ออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้งาน เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับใบหน้า ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับร่างกาย เป็นต้น

3.5 การรับพนักงานนวด

การรับพนักงานนวดในแต่ละร้าน ขึ้นอยู่กับขนาดของร้านนวด ซึ่งวัดจากจำนวนเตียงภายในร้าน หากมีเตียงนวดทั้งหมด 10 เตียง ควรมีพนักงานอย่างน้อย 10 คน เพราะถ้าผู้ใช้บริการเข้าร้านมาในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนานมาก

การจัดพนักงานในแต่ละวันไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกวัน เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าร้านนวดกันมากในวันเสาร์ อาทิตย์ เย็นวันศุกร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งในวันและเวลาดังกล่าวนั้นควรมีพนักงานครบจำนวนที่ร้านมีอยู่ เพื่อบริการผู้ใช้บริการที่เข้ามาภายในร้าน แต่ถ้าเป็นวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี สามารถมีพนักงานประมาณร้อยละ 60 - 70 ของจำนวนพนักงานในร้านทั้งหมดได้

3.6 การคัดเลือกพนักงาน

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการคัดเลือกพนักงานเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพสำหรับองค์กรในอนาคต โดยทั่วไปผู้ประกอบการจะคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ตนกำหนดไว้ เพราะจะทำให้พนักงานเรียนรู้งานได้เร็วและทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ของงานได้ดีกว่า โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน ดังนี้

1. กรอกใบสมัคร ให้ผู้สนใจสมัครงานกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มใบสมัครงานของสถานบริการ ผู้ประกอบการสามารถคัดเลือกผู้สมัครในเบื้องต้นได้จากใบสมัครงาน ซึ่งจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว วุฒิการศึกษา และประวัติการทำงาน โดยผู้ประกอบการอาจทำการ

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.

สัมภาษณ์ในเบื้องต้นในวันที่ผู้สนใจมากรอกใบสมัคร เพื่อตรวจสอบว่าผู้สนใจใช่เป้าหมายที่ผู้ประกอบการต้องการหรือไม่

2. การทดสอบ หลังจากพิจารณาใบสมัครแล้ว ผู้ประกอบการจะจัดให้มีการทดสอบข้อเขียน เพื่อวัดความรู้ในเชิงวิชาการ บุคลิกภาพ และทักษะด้านต่าง ๆ ของผู้สมัครว่าเหมาะสมที่จะทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่ เช่น การทดสอบความรู้ด้านกายวิภาค สำหรับพนักงานบริการ หรือการทดสอบภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น

3. การสัมภาษณ์ เป็นการนำข้อมูลต่างๆของผู้สมัครมาประเมิน ร่วมกับข้อมูลจากใบสมัคร หรือผลการทดสอบข้อเขียน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างเหมาะสม การสัมภาษณ์จะเป็นการพูดคุยทั่วไปหรือถามแบบเจาะลึก เช่น การสอบถามถึงประสบการณ์ในการบริการผู้ใช้บริการ ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบขณะปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นต้น

4. การคัดเลือกเพื่อบรรจุ เป็นการพิจารณาโดยพนักงานบุคคลจะส่งข้อมูลให้ผู้จัดการหรือผู้ประกอบการเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจว่าจะรับผู้สมัครเข้าทำงานหรือไม่

การสรรหาพนักงานเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ผู้ประกอบการจัดขึ้นเพื่อจูงใจผู้สนใจที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีให้มาทำงานด้วย สำหรับวิธีการสรรหาพนักงานผู้ประกอบการอาจใช้การลงประกาศรับสมัครงานผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของสถานบริการ เป็นต้น

3.7 การฝึกอบรมพนักงาน

การฝึกอบรมพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องใช้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมทำให้พนักงานเก่ามีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถที่ดีตลอดเวลา ส่วนพนักงานใหม่จะมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสังคมยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทางวิทยาการมาก การฝึกอบรมพนักงานจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมพนักงาน สามารถทำได้ ดังนี้

1. การฝึกอบรมโดยการจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขามาเป็นผู้ฝึกสอนและให้ความรู้แก่พนักงาน เช่น แพทย์ทางกายภาพบำบัด แพทย์แผนไทย วิทยากรที่มีความชำนาญด้านการนวด เป็นต้น เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้เป็นผู้ฝึกสอน ให้ความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ผู้ประกอบการสามารถเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานได้ เช่น การจัดให้พนักงานบริการเข้าอบรมในหลักสูตรการนวดน้ำมันเพื่อสุขภาพ หลักสูตรการดูแลสุขภาพด้วยวิธีธาราบำบัด เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น และไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา 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. การเปิดหลักสูตรการสอนวิธีการนวดเอง ผู้ประกอบการเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจทำงานในร้านนวดแผนไทย แล้วทำการฝึกอบรมพนักงานเองจนครบหลักสูตรที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงจัดให้พนักงานเข้าทำงานในร้านนวดแผนไทยของตน

3.8 ค่าจ้างพนักงานนวด

การจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานนวดแผนไทยมีหลายลักษณะ ดังนี้

1. จ่ายเป็นรายเดือน ประมาณเดือนละ 6,000 - 15,000 บาท หรือตามความเหมาะสม

2. จ่ายเป็นรายวัน แบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ให้พนักงานนวดแผนไทย เช่น ผู้ประกอบการร้อยละ 50 พนักงานนวดแผนไทยร้อยละ 50 หรือตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับการตกลงกัน การให้ค่าจ้างพนักงานลักษณะนี้ผู้ประกอบการให้ค่าประกันขั้นต่ำประมาณ 200 - 300 บาทต่อวัน ในกรณีที่ไม่มีผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการน้อยมาก

3. จ่ายเป็นชั่วโมง จ่ายประมาณชั่วโมงละ 70 - 100 บาท เช่น พนักงานนวดเข้าทำงาน 6 ชั่วโมง ผู้ประกอบการต้องจ่ายค่าจ้างให้ประมาณ 420 - 600 บาท ให้แก่พนักงานในวันนั้น เป็นต้น

3.9 ข้อมูลร้านบ้านสวนมาสสาจ

ร้านบ้านสวนมาสสาจ (Baansuan Massage) เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการร้านนวดแผนไทยของคนไทยที่ดำเนินกิจการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548 ให้บริการนวดเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อความผ่อนคลาย ร้านบ้านสวนมาสสาจ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9.00 น. 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 3.17)

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.

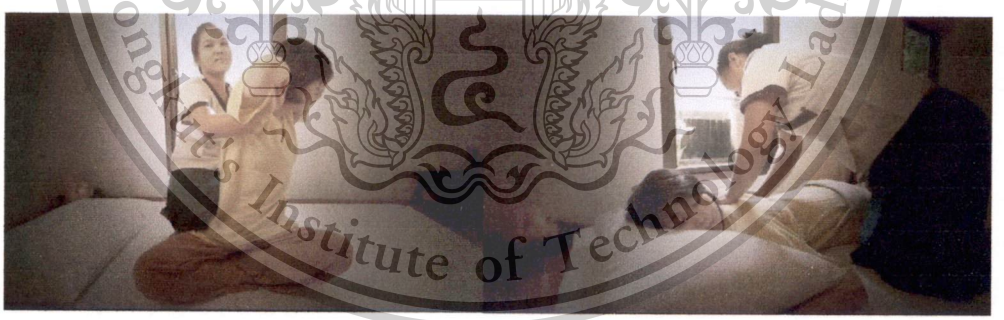


ภาพที่ 3.17 ร้านบ้านสวนมาสสาจ 4 สาขา

3.9.1 ลักษณะรูปแบบการนวดของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. นวดเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วย

1.1 นวดแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 400 บาท (ภาพที่ 3.18)



ภาพที่ 3.18 การนวดแผนไทย

1.2 นวดฝ่าเท้า 1 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 250 บาท (ภาพที่ 3.19)

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 3.19 การนวดฝ่าเท้า

1.3 นวดฝ่าเท้าและแผนไทย 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 500 บาท

2. อโรมาเพื่อความผ่อนคลาย ประกอบด้วย

2.1 นวดอโรมาเธอราปี 1 ชั่วโมง 30 นาที ราคาค่าบริการ 850 บาท (ภาพที่ 3.20 และภาพที่ 3.21)



ภาพที่ 3.20 การนวดอโรมาเธอราปี



ภาพที่ 3.21 อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการนวดอโรมาเธอราปี

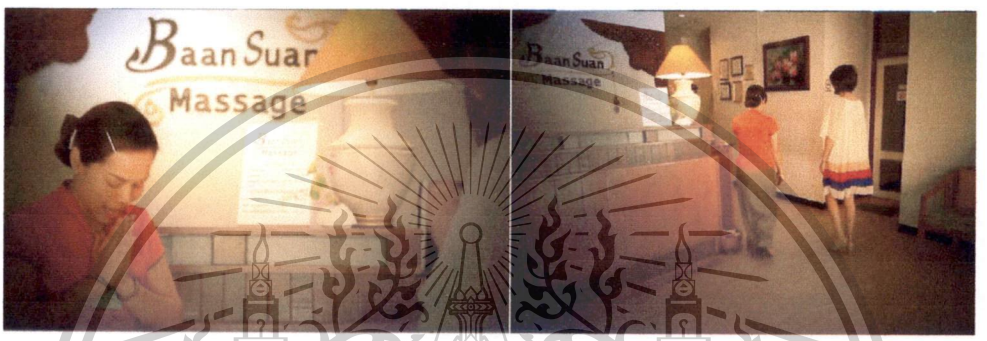
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is reserved for educational use only, not allowed for commercial use.
Forbidden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

2.2 ขัดผิวและนวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,050 บาท

2.3 ขัดผิวสมุนไพร นวดอโรมา 2 ชั่วโมง ราคาค่าบริการ 1,250 บาท

3.9.2 บรรยากาศของร้านบ้านสวนมาสสาจ

1. การต้อนรับผู้ใช้บริการ พนักงานกล่าวต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความอ่อนน้อมเพื่อสร้างความประทับใจ สอบถามรูปแบบการนวดที่ผู้ใช้บริการต้องการ พร้อมจัดเครื่องดื่มสมุนไพรมาต้อนรับ (ภาพที่ 3.22 และภาพที่ 3.23)



ภาพที่ 3.22 การต้อนรับผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 3.23 เครื่องดื่มต้อนรับผู้ใช้บริการ

2. บรรยากาศภายในร้าน การจัดตกแต่งห้องต่าง ๆ ภายในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นการตกแต่งแบบไทยประยุกต์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น

2.1 ห้องรับแขก เป็นห้องที่ผู้ใช้บริการได้สัมผัสเป็นห้องแรก จัดพื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการนั่งรอ พร้อมทั้งหนังสือสุขภาพต่าง ๆ (ภาพที่ 3.24)

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 3.24 ห้องรับแขก

2.2 ห้องนวดแผนไทย จัดตกแต่งแบบไทยประยุกต์ แบ่งสัดส่วนระหว่างเตียงนวดและทางเดิน เตียงนวดแต่ละเตียงกั้นด้วยผ้าม่านเพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ภาพที่ 3.25)



ภาพที่ 3.25 ห้องนวดแผนไทย

2.3 ห้องนวดฝ่าเท้า ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการในห้องนี้จะเป็นการนั่ง จึงจัดสถานที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด (ภาพที่ 3.26)



ภาพที่ 3.26 ห้องนวดฝ่าเท้า

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 ห้องนวดอโรมาเธอราปี ลักษณะการนวดรูปแบบนี้ต้องการความเป็นส่วนตัว จัดเป็นห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ และมีห้องน้ำส่วนตัวรวมอยู่ภายในห้อง (ภาพที่ 3.27)



ภาพที่ 3.27 ห้องนวดอโรมาเธอราปี

2.5 ห้องสปา จัดห้องแบบเป็นส่วนตัว ใกล้ชิดธรรมชาติ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความผ่อนคลาย (ภาพที่ 3.28)



ภาพที่ 3.28 ห้องสปา

3.9.3 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 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามที่ทางร้านบ้านสวนมาสสาจกำหนด

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. 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 หากต้องการหยุดวันใดทางร้านจะให้มาลงชื่อในสมุดพร้อมระบุวันหยุดที่ต้องการล่วงหน้า 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

3.9.4 สวัสดิการพนักงาน

ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีสวัสดิการให้แก่พนักงานของทางร้าน ดังนี้

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

3.9.5 ค่าตอบแทนพนักงาน

พนักงานนวดจะได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงตามเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ 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 2 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

จากพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมดในร้านบ้านสวนมาสสาจจำนวน 112 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทย ในร้านบ้านสวนมาสสาจทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 เนื่องจากร้านบ้านสวนมาสสาจรับสมัครเฉพาะพนักงานนวดแผนไทยเพศหญิงเท่านั้น

4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปี คือ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี ใกล้เคียงกับพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คือจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ สังเกตว่าพนักงานจะมีอายุตั้งแต่ 36 - มากกว่า 50 ปี เนื่องจากทางร้านบ้านสวนมาสสาจจะรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการนวดแผนไทยมาแล้ว ทำให้อายุของพนักงานอยู่ในช่วงอายุดังกล่าว (ตารางที่4.1)

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 4.1 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 สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยมีสถานภาพโสด มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คือ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ตามลำดับ โดยพนักงานมีสถานภาพสมรส จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามสถานภาพสมรส

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

4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอันดับสุดท้ายคือ ระดับสูงกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 เนื่องจากอาชีพนวดแผนไทย ถือเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะด้าน ระดับการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาจึงไม่มีผลในการใช้ประกอบอาชีพนวดแผนไทย ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาในระดับปริญญาหรืออุดมศึกษา (ตารางที่ 4.3)

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 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

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

4.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี คือมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ 4-5 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงอายุของพนักงาน (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	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

4.1.6 อายุการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยมีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	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

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.

4.1.7 รายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คือ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ สังเกตได้ว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานจะไม่สูงมากนัก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีภาระงานที่รับผิดชอบ คือ นวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว ซึ่งรายได้จากการนวดแผนไทยจะน้อยกว่ารายได้จากการนวดแบบอื่น รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 อย่างไรก็ตามพนักงานเหล่านี้จะได้รับค่าตอบแทนพิเศษจากผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในการนวดเพิ่มเติม (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานนวดแผนไทยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

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

4.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่มีผลต่อทฤษฎีแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 รายการ ประกอบด้วย 1) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด และ 2) สามารถทำงานที่ได้รับให้

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.

สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่วนรายการที่มีแรงจูงใจในระดับมาก มีจำนวน 3 รายการ ประกอบด้วย 1) รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน 2) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และ 3) งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจจำแนกตามความสำเร็จในการทำงาน

(N=112)

ความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด	4.29	0.845	มากที่สุด
สามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.26	0.857	มากที่สุด
รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน	4.13	0.915	มาก
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	4.08	0.882	มาก
งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.06	0.763	มาก
รวม	4.16	0.852	มาก

4.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 รายการ ประกอบด้วย 1) มีความภาคภูมิใจในผลงาน 2) ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย และ 3) เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน ส่วนรายการที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 รายการ ประกอบด้วย 1) เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย และ 2) เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน (ตารางที่ 4.8)

4.2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจมีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ ประกอบด้วย 1) งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด 2) เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ 3) งานที่รับผิดชอบมี

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.

ความสำคัญและมีคุณค่า 4) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน และ 5) งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำแนกตามการได้รับการยอมรับนับถือ

(N=112)

การได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
มีความภาคภูมิใจในผลงาน	4.04	0.842	มาก
ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย	3.64	0.769	มาก
เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน	3.61	0.831	มาก
เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย	3.33	0.764	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน	3.23	1.057	ปานกลาง
รวม	3.57	0.852	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจจำแนกตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

(N=112)

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด	4.16	0.916	มาก
เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ	4.11	0.924	มาก
งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า	4.10	0.849	มาก
มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน	4.10	1.039	มาก
งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ	3.99	0.973	มาก
รวม	4.09	0.940	มาก

4.2.4 ความรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 รายการ คือ การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน

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.

ให้สูงขึ้น ส่วนรายการที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 รายการ ประกอบด้วย 1) ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ 2) การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และ 3) การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจจำแนกตามความรับผิดชอบ

(N=112)

ความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น	4.21	0.895	มากที่สุด
ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ	4.06	0.998	มาก
การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.89	0.999	มาก
การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น	3.81	0.800	มาก
รวม	3.99	0.923	มาก

4.2.5 ความก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 รายการ คือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน ส่วนรายการที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 รายการ ประกอบด้วย 1) การได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม และ 2) เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน ส่วนรายการที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 1 รายการ คือ การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ (ตารางที่ 4.11)

4.2.6 ภาพรวมของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ

จากการศึกษาภาพรวมของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ พบว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ความรับผิดชอบ และ 4) การได้รับการยอมรับนับถือ

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.

ส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า สืบเนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยจะไม่มีการเลื่อนตำแหน่ง มีเพียงการได้รับมอบหมายงานที่หลากหลายขึ้น เช่น เดิมพนักงานที่สามารถนวดแผนไทยเพียงอย่างเดียว เมื่อผ่านการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ มีทักษะและความสามารถในการนวดฝ่าเท้าเพิ่มขึ้น หากมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการนวดฝ่าเท้า พนักงานดังกล่าวจะได้รับมอบหมายงานนั้นด้วย (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจจำแนกตามความก้าวหน้า

(N=112)

ความก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน	3.46	1.047	มาก
การได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม	2.99	1.044	ปานกลาง
เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน	2.95	1.321	ปานกลาง
การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ	2.53	1.193	น้อย
รวม	2.98	1.151	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ

(N=112)

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	4.16	0.852	มาก
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.09	0.940	มาก
ความรับผิดชอบ	3.99	0.923	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.57	0.852	มาก
ความก้าวหน้า	2.98	1.151	ปานกลาง
รวม	3.75	0.943	มาก

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.

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจจำนวน 112 คน ได้นำผลการศึกษาที่ได้มาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน กับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

H_0 = ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

H_1 = ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

ด้วยวิธีการทดสอบทางสถิติโดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าหากมีความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้ผลการศึกษาสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลของพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจพบว่า พนักงานเป็นเพศหญิงทั้งหมด จึงไม่สามารถนำมาทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานได้

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในเรื่อง 1) สามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 2) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด 3) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น 4) รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน และ 5) งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในเรื่อง 1) เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน และ 2) มีความภาคภูมิใจในผลงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในเรื่อง 1) งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า 2) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน และ 3) เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในเรื่อง 1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน และ 2) การได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในเรื่อง 1) ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ 2) การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
This material is copyrighted and is for educational purposes only. It is not for profit and may not be altered in any form.
Forbidden to modify the content, and cite the document when use.

เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น 3) การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และ 4) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น (ตารางที่ 4.13)

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เรื่อง 1) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด 2) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และ 3) รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในเรื่อง 1) เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย และ 2) เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในเรื่องการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น (ตารางที่ 4.13)

4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เรื่องผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย (ตารางที่ 4.13)

4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในเรื่อง 1) งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด 2) งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ 3) งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า 4) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน และ 5) เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในเรื่อง 1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน 2) การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ และ 3) เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในเรื่อง 1) การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และ 2) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น (ตารางที่ 4.13)

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.

4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในเรื่องรู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในเรื่อง 1) ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย 2) เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย 3) เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน 4) เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน และ 5) มีความภาคภูมิใจในผลงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในเรื่อง 1) งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ 2) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน และ 3) เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในเรื่อง 1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน 2) การได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม และ 3) เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในเรื่อง 1) การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น 2) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น (ตารางที่ 4.13)

4.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในเรื่อง 1) สามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 2) สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด 3) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และ 4) รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในเรื่อง 1) งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ 2) งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า 3) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน และ 4) เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในเรื่อง 1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน 2) การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ และ 3) เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในเรื่อง 1) ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ 2) การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น และ 3) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น (ตารางที่ 4.13)

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 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

แรงจูงใจในการทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน												
สามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	47.175	*0.003	5.869	0.662	1.863	0.985	12.469	0.409	12.493	0.407	24.506	*0.017
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด	40.595	*0.002	14.610	*0.024	3.726	0.714	11.348	0.253	10.513	0.311	17.894	*0.036
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	35.293	*0.009	6.257	*0.395	2.821	0.831	17.460	*0.042	14.413	0.108	31.633	*0.000
รู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน	31.144	*0.028	8.932	*0.177	2.608	0.856	16.513	0.057	19.547	*0.021	25.480	*0.002
งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	49.961	*0.000	3.282	0.773	2.480	0.871	5.663	0.773	14.298	0.112	11.540	0.240

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
การได้รับการยอมรับนับถือ												
ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย	17.940	0.460	7.940	0.243	18.259	*0.006	6.875	0.650	9.967	*0.353	10.903	0.282
เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย	15.053	0.919	16.258	*0.039	5.620	0.690	14.088	0.295	12.225	*0.428	5.989	0.917
เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน	19.538	0.723	16.392	*0.037	7.858	0.447	18.315	0.106	18.995	*0.089	17.228	0.141
เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน	57.996	*0.000	11.954	0.153	4.455	0.814	20.583	0.057	22.557	*0.032	17.736	0.124
มีความภาคภูมิใจในผลงาน	39.304	*0.003	8.563	0.200	3.602	0.730	14.965	0.092	19.320	*0.023	13.409	0.145

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

King Mongkut's Institute of Technology

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ												
งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด	30.071	0.182	10.457	0.234	6.265	0.618	32.684	*0.001	10.338	0.586	8.121	0.776
งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ	22.114	0.227	10.880	0.092	4.897	0.557	35.920	*0.000	18.172	*0.033	23.040	*0.006
งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า	31.439	*0.026	9.543	0.145	3.189	0.785	31.341	*0.000	12.666	0.178	18.805	*0.027
มีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน	49.463	*0.002	13.746	0.089	2.427	0.965	42.938	*0.000	27.298	*0.007	39.931	*0.000
เกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ	40.551	*0.002	11.152	0.084	2.677	0.848	23.106	*0.006	31.688	*0.000	18.310	*0.032
ความรับผิดชอบ												
ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน	48.762	*0.002	5.388	0.715	7.513	0.428	21.036	*0.050	34.906	*0.000	32.510	*0.001
การได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม	44.808	*0.006	13.570	0.094	5.794	0.670	18.292	0.107	24.953	*0.017	9.635	0.648

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล											
	อายุ		สถานภาพการสมรส		ระดับการศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		อายุการทำงาน		รายได้ต่อเดือน	
	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	sig	x^2	Sig	x^2	sig
การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ	18.579	0.774	12.789	0.119	3.176	0.923	29.374	*0.003	20.098	0.065	25.994	*0.011
เต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน	31.782	0.132	6.159	0.629	14.030	0.081	24.933	*0.015	35.412	*0.000	47.377	*0.000
ความก้าวหน้า												
ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ	44.811	*0.014	4.860	0.772	14.458	0.071	10.425	0.579	13.862	0.310	24.250	*0.019
การได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น	40.274	*0.020	12.111	0.146	14.128	0.078	14.239	0.286	22.372	*0.034	23.768	*0.022
การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	39.202	*0.026	7.986	0.435	8.202	0.414	24.168	*0.019	19.061	0.087	15.663	0.207
การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น	49.752	*0.002	16.801	*0.032	8.617	0.376	21.200	*0.048	28.841	*0.004	36.845	*0.000

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ เพื่อให้ผู้ที่สนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจนวดแผนไทย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาพนักงานขององค์การให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์การ ซึ่งจะส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจ จำนวน 112 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าพนักงานนวดแผนไทยในร้านบ้านสวนมาสสาจเป็นผู้หญิงทั้งหมดส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานนวดแผนไทยมากกว่า 5 ปี มีอายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพบว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากพนักงานจะสามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้มากขึ้นหากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในรูปแบบการนวดที่หลากหลาย ซึ่งส่งผลให้มีค่าจ้างเงินเดือนสูงขึ้น ส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้า เนื่องมาจากลักษณะการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยจะไม่มีการเลื่อนตำแหน่ง มีเพียงการได้รับมอบหมายงานที่หลากหลายขึ้นตามทักษะและความสามารถของพนักงานแต่ละคน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น โดยอายุ ประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน การพัฒนาตนเองจากงานที่ทำ และได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ แสวงหาผลประโยชน์การค้า 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.

มอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน อายุ สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด สำหรับประสบการณ์การทำงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถ และเต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน ทั้งนี้อายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า โดยอายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น ส่วนอายุ และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน มีความภาคภูมิใจในผลงาน และการได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม สำหรับอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับสามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ โดยสถานภาพการสมรส และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน ส่วนระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเรื่องผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย สำหรับประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ ทั้งนี้อายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาด้านพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์การ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ในเรื่องการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้เห็นได้ว่า หากมีค่าจ้างเงินเดือนที่สูงขึ้นพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดให้มีการเพิ่มเงินค่าจ้างหรือให้รางวัลพิเศษ เช่น ปรับเงินเดือนประจำปีให้กับผู้ที่มีอายุการทำงานเพิ่มขึ้น ให้โบนัสประจำปีเมื่อสถานประกอบการมีผลประกอบการที่ดี และหากพนักงานมาทำงานสม่ำเสมอ ไม่ขาดงาน ควรมีเบี้ยขยันเพิ่มให้เป็นพิเศษ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น 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. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ในเรื่องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด และสามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้เห็นได้ว่าหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันกำหนดและสำเร็จด้วยดี จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากในการนวดแต่ละครั้งพนักงานนวดต้องเป็นผู้บริหารเวลาในการนวดเอง เช่น ผู้ใช้บริการที่จะนวดแผนไทยบางคนต้องการนวด 1 ชั่วโมง แต่บางคนต้องการนวด 1.30 ชั่วโมง เป็นต้น พนักงานนวดต้องวางแผนด้วยตนเองว่าจะใช้เวลาในการนวดแต่ละส่วนของร่างกายเท่าใด เพราะผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรฝึกทักษะ และทดสอบไหวพริบของพนักงานนวดแต่ละคนตั้งแต่เริ่มรับเข้าทำงาน และทดสอบฝีมือและทักษะการนวดของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ หรือจัดการประชุมประจำเดือนแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างพนักงานนวดและผู้ประกอบการ เพื่อช่วยกันปรับปรุง และพัฒนาทักษะการนวดให้ดีขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในเรื่องมีความภาคภูมิใจในผลงาน ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นหากได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย หรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้พนักงานนวดรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญเพื่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจตามมา เช่น การประกวดพนักงานนวดดีเด่นประจำปี โดยให้รางวัลหลายประเภท อาทิ พนักงานยิ้มแย้มที่สุด พนักงานนวดดีที่สุด พนักงานตรงต่อเวลาที่สุด เป็นต้น เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นได้ว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากหากงานที่ได้รับผิดชอบมีความท้าทายและตรงกับความสามารถของตนเอง ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดฝึกอบรมการนวดแบบต่าง ๆ เช่น นวดฝ่าเท้า นวดอโรมาเธอราปี นวดประคบสมุนไพร เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่หลากหลาย และรู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองจากความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาด้วยการปฏิบัติจริง

5. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในเรื่องการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นหากได้ทำงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ทำได้ในแต่ละวัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดสรรงานอย่างทั่วถึง ให้พนักงานแต่ละคนได้ทำงานในปริมาณที่เท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมทักษะการนวดมาใหม่ได้ให้บริการการนวดที่ฝึกมานั้นแก่ผู้ใช้บริการ แต่ก่อนหน้านั้นผู้ประกอบต้องทดสอบมาแล้วว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จริง

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.

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในร้านนวดแผนไทยขนาดเล็กโดยทำศึกษาแบบแบ่งตามเขตพื้นที่ อาจจะเป็นเขตในกรุงเทพมหานครหรือเป็นจังหวัดต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านนวดแผนไทยในระดับบริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลที่นำไปวิเคราะห์รวมกับข้อมูลของพนักงานนวดแผนไทย ให้ทราบถึงแรงจูงใจในภาพรวมของพนักงานในร้านนวดแผนไทย

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.

บรรณานุกรม

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

คณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี. 2553. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี.** รายงานการศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี.

จำลอง ดิษยวณิช. 2544. **จิตวิทยาของความดับทุกข์.** เชียงใหม่ : บริษัทกลางเวียงการพิมพ์ จำกัด.

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

ธร สุนทรายุทธ. 2551. **การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป.** กรุงเทพฯ : เนติพงษ์การพิมพ์

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2549. **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดีสัมพันธ์

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

ศิริ นาคละออ. 2552. " **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน)** ". วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. **ธุรกิจสปา.** กรุงเทพมหานคร : เจเอสทีพับลิซซิ่ง.

สุชัญญา พรมดำ. 2552. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สมใจ ลักษณะ. 2542. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

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)

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

แหล่งป่าหมุ้น. **การสร้างแรงจูงใจกับการบริหารงาน.** โปรแกรมวิชาอิเล็กทรอนิคส์ ม.ราชภัฏจันทรเกษม .

เอกชัย กี่สุขพันธ์ . 2530. **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์.

Chantra. 2557. **ชุดพนักงานต้อนรับ.** [online]. Available : http://www.chantra-thaispa.com/catalog/

Chantra. 2557. **ชุดพนักงานนวดแผนไทย.** [online]. Available : http://www.chantra-thaispa.com/catalog/

Chomview. 2555. **น้ำมันนวด.** [online]. Available : http://www.chomviewhotel.com/facility.php?lang=th&&fac=spa

Gronroos, Christian. 1990. **Service Management and Marketing : Managing the Moments of Truth in Service Competition.** MA : Lexington.

Doobali, Doball. 2556. **เตียงไม้สำหรับนวดฝ่าเท้า.** [online]. Available : http://xn--72c0abrl2bybza7ewa3j.blogspot.com/

Herzberg, Frederick. 1993. **The Motivation to Work** . Transaction Publishers.

Goodfoodgoodlife. 2557. **อ่างล้างเท้าพลาสติก.** [online]. Available : http://women.thaiza.com/

Healthland. 2556. **เตียงสำหรับนวด.** [online]. Available : http://www.healthlandspa.com/images/35.jpg

Jinta. 2556. **ห้องนวดแผนไทยแบบรวม.** [online]. Available : http://jintaspa.igetweb.com/

Kavanich96. 2556. **เครื่องดื่มสำหรับบริการผู้ใช้บริการ.** [online].Available : http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=paksabuy&month=09-06-2013&group=1&gblog=21

Keeree Waree Seaside Villa & Spa. 2555. **อ่างล้างเท้าไม้โอ๊ค.** [online]. Available : http://www.booking55.com/th/

Khaofang. 2553. **เตียงโซฟาสำหรับนวดฝ่าเท้า.** [online]. Available : http://market.onlineoops.com/337071

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)

Krootoo. 2557. **อุปกรณ์นวดฝ่าเท้า**. [online]. Available : http://www.ok-yes.com/footrelaxology.html

Leelawan. 2556. **ชุดรับแขก**. [online]. Available : http://www.reviewchiangmai.com/1869

Festinger, Leon. 1957. A theory of cognitive dissonance. Evanston, IL: Row, Peterson.

Naraprura. 2556. **ตะกร้าสำหรับใส่สิ่งของของผู้ใช้บริการ**. [online]. Available : http://www.industry.in.th/dip/productdetails.php?id=76163&uid=40101

Nfamilynid. 2556. **ตู้เสื้อผ้าสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนก่อนนวด**. [online]. Available : http://www.painaidii.com/diary/diary-detail/000923/lang/th/

Novabizz. 2550. **แรงจูงใจ Motivate การจูงใจ Motivation**. [online]. Available : http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm.

Bloom, Paul N. and Kotler, Philip. 1984. **Marketing Professional Services**. Prentice Hall PTR.

RudeePathai. 2557. **ชุดสำหรับให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยน**. [online]. Available : http://for-u.20m.com/Image%20RP/E8.jpg

Sachanontextile. 2553. **ผ้าขนหนู**. [online]. Available : http://www.velamall.com/classifieds/view.php?id=46851

Wikipedia. 2013. **ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม เอช. มาสโลว์**. [online]. Available : http://th.wikipedia.org/wiki/ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.

William McDougall. 1908. **An introduction to social psychology / William McDougall.** New York : Barnes & Noble.

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

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย กรณีศึกษา ร้านบ้านสวนมาสสาจ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับอนุญาต แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 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

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001-15,000 บาท ( ) 15,001-20,000 บาท

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

5. ประสบการณ์ทำงานนวดแผนไทย

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2-3 ปี ( ) 4-5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

6. อายุการทำงานที่ร้านบ้านสวนมาสสาจ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ( ) 2-3 ปี ( ) 4-5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

7. สถานภาพสมรส

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

<u>ส่วนที่ 2</u> แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ในช่องระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน

โดยแต่ละคำตอบมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน</u> ท่านสามารถทำงานที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด					
3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					
4	ท่านรู้สึกปลาบปลื้มใจกับความสำเร็จของงาน					
5	งานที่ปฏิบัติสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ					

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	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเจ้านาย					
2	เพื่อนร่วมงานมักแสดงความยินดีกับผลงานที่ท่านได้รับการยกย่องชมเชย					
3	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานของท่าน					
4	เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานจากท่าน					
5	ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลงานของท่าน					
1	<u>ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u> งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน					
2	งานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถของท่าน					
3	งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและมีคุณค่า					
4	ท่านมีความพึงพอใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
5	ท่านเกิดการพัฒนาตนจากงานที่ทำ					
1	<u>ความรับผิดชอบ</u> ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถที่ท่านทำได้ในแต่ละวัน					
2	ท่านได้รับการจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม					
3	ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานอย่างอิสระ					
4	ท่านเต็มใจและให้ความร่วมมือทุกครั้งในการทำงาน					

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	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	<u>ความก้าวหน้า</u> ร้านบ้านสวนมาสสาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ					
2	ท่านได้รับโอกาสให้ไปหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น					
3	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
4	ท่านได้รับการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนให้สูงขึ้น					

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	นางสาวอรุโณชา พันธุ์สด
วันเดือนปีเกิด	26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/20 ซอยมัสยิด ถนนสระหลวง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร 66000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 สำเร็จการศึกษาหลักสูตร สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	พ.ศ. 2554 - 2555 ตำแหน่งนักออกแบบ กิจการเพื่อสังคมปลาจะเพียร พ.ศ. 2555 - 2557 ตำแหน่งนักออกแบบ บริษัทกล่องดินสอ

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.