

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎี

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้จัดการที่ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมือง เชียงใหม่พึงประสงค์ มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเรื่อง ภาวะผู้นำ คุณลักษณะของผู้จัดการสปา เทคนิคการคัดเลือกพนักงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการในการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง (Hersey and Blanchard, 1977)

ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ ซึ่งมีอยู่กับผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

ภาวะผู้นำ เป็นศิลปะหรือเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ในการที่จะให้ผู้ตามเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (เสริมศักดิ์ วิศาลลาภรณ์, 2536)

ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งหรือผู้นำพยายามที่จะใช้กำลังสมอง กำลังกาย และกำลังใจเพื่อจูงใจหรือคลอใจให้ผู้ตามกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและการจูงใจหรือคลอใจเช่นนั้นจะต้องไม่เป็นการบังคับ ตลอดจนต้องได้รับความยินยอมจากผู้ตามด้วย (ดิน ปรัชญาพฤกษ์, 2535)

ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลที่ชักจูงผู้อื่นให้ร่วมมือกับตน ดำเนินงานไปสู่จุดหมายของงานที่รับผิดชอบร่วมกันได้ (ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, 2539)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการสั่งการและการแสดงอิทธิพลต่อสมาชิกของกลุ่มในเรื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน (Stoner, 1992)

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Managerial Leadership) ไคเคอร์ท (Likert, 1961) กล่าวว่า ผู้บริหารองค์การที่มีประสิทธิผลสูงจะพัฒนาองค์การให้เป็นระบบสังคมที่มีการประสานงาน มีการจูงใจและมีความร่วมมือกันในระดับสูง มีการให้สิ่งจูงใจ (Incentive) ที่แตกต่างกันแก่สมาชิกขององค์การแต่ละคน โดยผู้บริหารจะแสดงพฤติกรรมในด้านนี้ให้การสนับสนุน มีความเป็นมิตร ให้

ความช่วยเหลือ มีความเมตตา เข้มแข็งและสนใจในความเป็นอยู่ของผู้ได้บังคับบัญชา แสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในความเป็นเอกภาพ ความสามารถ และแรงจูงใจของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะมีความเห็นว่าผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนควรจะได้รับการศึกษาฝึกหัดอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะอย่างได้เป็นอย่างดี และมีความอดทนพร้อมที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับความก้าวหน้า โดยการให้ฝึกปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้นไป พร้อมทั้งให้ประสบการณ์และการนำฝึกสอนเมื่อมีโอกาสมีความคาดหวังต่อระดับการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา โดยคาดหวังผลงานที่จะเกิดขึ้นในระดับสูง โดยการวางแผนและกำหนดตารางการทำงาน ฝึกหัดอบรมผู้ได้บังคับบัญชา สนับสนุนในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และความคิดริเริ่มในการทำงาน รวมทั้งสร้างศักยภาพทางเทคนิคที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่งานยังไม่มีมาตรฐานสูงพอ รวมทั้งพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้ทำงานเป็นทีมและมีความภักดี (Loyalty) ต่อกลุ่มสูง

นอกจากนี้ผู้บริหารควรใช้หลักการของความสัมพันธ์ในลักษณะสนับสนุน (The Principle of Supportive Relationships) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารควรทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะผู้ได้บังคับบัญชาที่ได้รับแรงจูงใจสูงจะรู้สึกดีว่าวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และงานที่เขาปฏิบัติอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ด้วย

ผู้บริหารควรจะกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้ให้สูง และพยายามจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ควบคู่ไปกับการมุ่งเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานในองค์กรนั้น ผู้บริหารควรจะปฏิบัติดังนี้

1. สร้างเจตคติที่ดีต่อองค์ประกอบทุกส่วนขององค์กร ผู้บริหารควรมีเจตคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงต่อสมาชิกคนอื่นๆ ขององค์กร มีเจตคติที่ดีต่องานที่ทำ เจตคติที่ดีนี้เกิดจากความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการเห็นความสำคัญขององค์กร ความสำคัญของวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น

2. สร้างแรงจูงใจและความร่วมมือที่มุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการควบคุมแหล่งกำเนิดของแรงจูงใจที่สำคัญๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรจะใช้วิธีจูงใจที่ก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อองค์การดังต่อไปนี้

2.1 สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าและความสำคัญของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความต้องการที่จะก้าวหน้าและบรรลุความมีคุณค่าและเป้าหมายของตน นอกจากนี้การจูงใจด้วยวิธีนี้ยังตอบสนองความต้องการด้านสถานภาพการ

ยอมรับนับถือ อำนาจและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้ปฏิบัติงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญด้วย

2.2 สร้างแรงจูงใจด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.3 สร้างแรงจูงใจด้วยการตอบสนองความอยากรู้ ความคิดสร้างสรรค์และความต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ

2.4 สร้างแรงจูงใจด้วยสิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจ การสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร และยังมีแนวโน้มให้เกิดการปฏิบัติงานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็บรรลุความต้องการของตนเองด้วย

3. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมตัดสินใจในปัญหาทั่วไป และมีส่วนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การปฏิบัติเช่นนี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกขององค์กรทั้งหมด นอกจากนี้แล้วยังจะทำให้มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเกิดขึ้น มีความร่วมมือกันเป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะสามารถสร้างระบบสังคม (Social System) รวมทั้งระบบปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลซึ่งกันและกัน (Mutual Interaction and Influence System) ได้อีกด้วย

4. ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปรับปรุงตนเองมากกว่าเพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน ได้กำหนดภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 4 แบบดังนี้

1. แบบเจ้าระเบียบ (Bureaucrat) ผู้นำแบบนี้จะบริหารงานโดยยึดกฎหมายระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การละเมิดกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ หรือแบบแผนต่าง ๆ จะกระทำได้หากฝ่าฝืนจะต้องถูกลงโทษ ผู้นำแบบนี้มักไม่สนใจกับประสิทธิภาพของผลงานหรือความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานหรือผู้มารับบริการเท่าใดนัก

2. แบบนักพัฒนา (Developer) ผู้นำแบบนี้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีมีความไว้วางใจต่อผู้ร่วมงาน ผู้นำจะเห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้แต่ต้องค่อยเป็นค่อยไป บางครั้งผู้นำอาจจะถูกมองว่าขาดความเด็ดขาดในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ เพราะผู้นำเชื่อว่าทุกคนสามารถปกครองและควบคุมตัวเองได้

3. แบบเผด็จการที่มีพระคุณ (Benevolent Autocrat) ผู้นำแบบนี้มีหลักการทำงานที่แน่นอน มีความชำนาญในการสั่งงาน โดยไม่ทำให้ผู้อื่นบ่นเคืองใจ มีลักษณะเผด็จการอย่างนุ่มนวล ผู้นำแบบนี้มีความทะเยอทะยานและรอบรู้ความเป็นไปในสังคมเป็นอย่างดี

4. แบบนักบริหาร (Executive) ผู้นำแบบนี้เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการใช้ความสามารถของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการให้กำลังใจเพื่อให้ทุกคนใช้ความคิดและเข้า

มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน มีการปรึกษาหารือกันผู้นำแบบนี้จึงถือว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

Luthans (1979 cited in อภิวัฒน์ จันกัน, 2545) ได้กล่าวถึงบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานที่ถูกคาดหวังจากองค์กรให้ปฏิบัติ 4 ด้าน คือ

1. ผู้นำ (Leader) ผู้ได้บังคับบัญชาคาดหวังให้หัวหน้าเป็นผู้นำทาง ดังนั้น หัวหน้างานจะเป็นผู้จัดการมอบหมายภารกิจในแต่ละวัน และช่วยแก้ปัญหาทั้งส่วนบุคคลและปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้าจึงต้องเก่งทั้งงานและเก่งทั้งคน

2. ผู้จัดองค์กรหรือรูปแบบงาน (Organizer) หัวหน้างานต้องเป็นนักจัดการหรือนักจัดองค์กรต้องนำคน งาน เครื่องจักร วัสดุ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายมาประสานและจัดการอย่างดีเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

3. ผู้วางแผน (Planner) หัวหน้างานเป็นผู้ที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นภาพโดยรวม เป็นผู้กำหนดทิศทางในการวางแผน พิจารณาว่าสามารถนำพาพวกเขาไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร ทำการประเมินผลว่าบรรลุผลเป้าหมายหรือไม่ และอาจต้องเปลี่ยนทิศทางการทำงานของกลุ่มเมื่อมีความจำเป็น

4. ผู้ตัดสินใจ (Decision Maker) ทั้งฝ่ายบริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างมองว่าหัวหน้างานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดงาน เป็นบุคคลแรกที่มีความเข้าใจ มีข้อมูลที่น่าไปสู่การตัดสินใจงานนั้น ๆ ดังนั้นหัวหน้างานจะเป็นบุคคลแรกที่สามารถระบุถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ขณะเดียวกันก็สามารถวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยตรงได้

Byars and Rue (1999) กล่าวว่าบทบาทหน้าที่ของการบริหารประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดทิศทางที่มีเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ

2. การจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) หมายถึง วิธีการแจกจ่ายมอบหมายงานให้แก่พนักงาน และวิธีการจัดการให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

3. การจัดพนักงาน (Staffing) หมายถึง การสรรหา การรักษา และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงาน โดยมีการสอนงาน การให้คำปรึกษา การจัดฝึกอบรม การสรรหาคัดเลือก การว่าจ้าง และการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลองค์กร

4. การนำ (Leading) หมายถึง วิธีการนำ การสื่อสาร และการจูงใจให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การตรวจสอบ ควบคุมดูแล และประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแผนงานและบรรลุวัตถุประสงค์

Catt and Miller (1991) กล่าวว่าผู้นำระดับกลางหรือระดับผู้จัดการควรมีบทบาทหน้าที่ของการบังคับบัญชาประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและกำหนดนโยบาย และระเบียบวิธีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. การจัดระบบหรือรูปแบบงาน (Organizing) หมายถึง การจัดหมวดหมู่งานและการกำหนดมอบอำนาจหน้าที่ในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. การสั่งการหรืออำนวยการ (Directing) หมายถึง กระบวนการแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การเตรียมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐานการทำงาน การตรวจสอบ และการประเมินผลปฏิบัติงาน

ดังนั้นภาวะผู้นำของผู้จัดการสภาเพื่อสุขภาพ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้จัดการ ในองค์กรและพึงปฏิบัติต่อพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการโดยผู้จัดการสภาต้องมีบทบาทหน้าที่ในการบริหารเกี่ยวกับการบังคับบัญชา 4 ด้าน คือการวางแผน (Planning) จัดระบบงาน (Organizing) สั่งการ (Directing) และ ควบคุม (Controlling)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้จัดการสภาเพื่อสุขภาพ

คุณลักษณะของผู้จัดการสภาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรฐานวิชาชีพของสภาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ มาตรฐานของสถานที่ ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 โดยกำหนดมาตรฐานผู้จัดการสภาเพื่อสุขภาพ ไว้ในหมวดที่ 2 ส่วนที่ 1 ข้อ 4 ข้อ 5 และ ข้อ 6 ดังนี้

ข้อ 4 มาตรฐานผู้จัดการสภาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้จัดการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการสถานประกอบการนั้น ผู้จัดการสภาจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

(ข) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

(ค) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง หรือให้ความเห็นชอบหรือมีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

(ง) ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ ตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

- (จ) กรณีเคยเป็นผู้จัดการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้
- (ฉ) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (ช) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้
- 1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - 2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - 3) โรคจิตร้ายแรง
 - 4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง
- (ซ) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (ฅ) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(2) ผู้ดำเนินการต้องควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นได้โดยใกล้ชิดและไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่ก่อนแล้ว

(3) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้ดำเนินการขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ และต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตท้องที่ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการ ในระหว่างที่ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้ แต่ไม่เกิน 30 วัน

ข้อ 5 ผู้จัดการมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (1) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ ให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้น โดยเคร่งครัด
- (2) จัดทำระเบียบประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน
- (3) ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายการใหม่ หรือปรับปรุงบริการรายการใด ๆ ในแบบแสดงรายการ หรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้น หรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้น ๆ ได้ตามที่คู่มือจัดทำขึ้น
- (4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(5) ควบคุมดูแลมิให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

(6) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการมิให้มีการลักลอบหรือมีการค้า หรือร่วมประเวณี หรือมีการกระทำ หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดี

(7) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างประหยัด

(8) ห้ามมิให้ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ

(ก) รับผู้มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน

(ข) ยินยอมหรือปล่อยให้พลละเลยให้ผู้มีอาการมีนเมาจนประพฤติกวุ่นวายหรือครองสติไม่อยู่ในสถานประกอบการระหว่างเวลาทำการ

(ค) ยินยอมหรือปล่อยให้พลละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

(ง) ยินยอมหรือปล่อยให้พลละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการ โดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน

(9) ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด

(10) ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพต้องดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงานของผู้ให้บริการและพนักงาน และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจากผู้รับบริการ

(11) ผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน ณ สถานประกอบการนั้น

ข้อ 6 ในกรณีที่มีการตรวจสอบพบว่า สถานประกอบการใดผู้จัดการสปาขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อ 4 หรือไม่ดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ 5 ให้คณะกรรมการผู้ตรวจสอบแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางเพื่อพิจารณาเพิกถอนใบประเมินความรู้ความสามารถของผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดลักษณะงานของผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดลักษณะงานของผู้จัดการสปาตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 กำหนดไว้ว่า ลักษณะงานของผู้จัดการสปา (Spa Manager) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ รวมถึงการจัดระบบและบริหารงานสปาในด้านต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินธุรกิจสปา

ได้อย่างครบวงจร ตั้งแต่วางระบบการให้บริการ การวางแผนกิจกรรมต่างๆ ภายในสปลา การพัฒนาอบรมบุคลากร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวางแผนการตลาด การขาย การควบคุมรายรับ – รายจ่ายต่างๆ รวมทั้งการวางแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับสปลา ได้แก่

1. วางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสปลา โดยคำนึงความสอดคล้องของบุคลากร ผลิตภัณฑ์ และแนวโน้มความต้องการของตลาดทั้งในและนอกประเทศ
2. ศึกษาคุณสมบัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบสปลา
3. พิจารณาคัดเลือกส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
4. กำหนดและควบคุมมาตรฐานการทำงานและบริการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดเวลา
5. ควบคุมบัญชีรายรับ – รายจ่าย และจัดทำสรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสปลาแต่ละเดือน

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การคัดเลือกพนักงาน

สุเมธ วงศ์บุญยั้ง (2544) กล่าวว่า การคัดเลือกพนักงาน คือกระบวนการที่หน่วยงานทำการคัดเลือกผู้สมัครที่มีจำนวนมากให้ได้คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดเข้าทำงานในตำแหน่งที่ว่าง ซึ่งปัจจัยที่ใช้พิจารณาคัดเลือกคนเข้าทำงานแบ่งได้ 6 ประการคือ

1. ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นทั่วไป (Appearance) หมายถึง ลักษณะท่าทางของบุคคล
2. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) หมายถึง ความรอบรู้ที่เกี่ยวกับงานในตำแหน่งนั้น
3. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลมีความประสงค์เข้าทำงานในหน่วยงาน
4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะรวมของพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน
5. สติปัญญา (Intelligence) หมายถึง จิตความสามารถของบุคคลแต่ละคน
6. ความเหมาะสมอื่นๆ (Others)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2539) รายงานว่า คุณลักษณะของบัณฑิตหรือผู้จบการศึกษาที่นายจ้างต้องการ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และด้านคุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพ

จากปัจจัยที่ใช้พิจารณาคัดเลือกคนเข้าทำงานและคุณลักษณะของบัณฑิตหรือผู้จบการศึกษาที่นายจ้างต้องการ ผู้ศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. คุณสมบัติทางด้านลักษณะที่ปรากฏให้เห็นทั่วไป ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย กิริยามารยาท ลักษณะการพูดและน้ำเสียง สุขภาพ คล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สุขุม เยือกเย็น ยิ้มแย้ม ร่าเริง แจ่มใส และหน้าตาดี
2. คุณสมบัติทางด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงาน ทักษะในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้และทักษะในการบริหาร วิเคราะห์และแก้ปัญหา
3. คุณสมบัติทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ เหตุผลที่จะเปลี่ยนงาน เหตุผลที่จะมาสมัครงาน ลักษณะงานที่จะมาสมัครงาน ลักษณะงานที่สนใจ และทัศนคติต่อการทำงาน
4. คุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความเป็นมิตร ความมั่นใจตนเอง ความหนักแน่น ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม ความยืดหยุ่น ความมีเหตุผล ความมุ่งมั่น ความเป็นผู้นำ เปิดเผย มีไหวพริบ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
5. คุณสมบัติทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และใช้เหตุผล ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการทำงาน
6. คุณสมบัติทางด้านอื่นๆ ได้แก่ ความพร้อมที่จะเริ่มงานได้ทันที ความสามารถทำตามเงื่อนไขได้ ขอบเงินเดือนไม่สูงนัก และมีผู้รับรองน่าเชื่อถือ

ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สาเหตุที่มาใช้บริการสปาที่สำคัญที่สุดเพื่อต้องการพักผ่อนคลายเครียด ก่อนที่จะไปใช้บริการได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสะอาดมากที่สุด ได้หาข้อมูลจากเพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน คนรู้จักที่เคยไปใช้บริการสปามาก่อน การประเมินทางเลือกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดประเมินทางเลือกในการใช้บริการสปา ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ 100% ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ นวดแผนไทย ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงละไม่เกิน 150 บาท ปัจจัยด้านสถานที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีความสะดวกในที่จอดรถ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด ปัจจัยด้านบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พูดยาไพเราะ บริการด้วยความระมัดระวัง สุขภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สถานที่สะอาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดเตรียมห้องเรียนให้เรียบร้อยก่อนลูกค้าจะเข้าห้อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ เพื่อนที่มีประสบการณ์ทางสปา โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจ

ด้วยตนเองในการใช้บริการสปามากที่สุด การประเมินหลังการบริโภคผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการสปาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จักมาใช้บริการสปาและจะกลับมาใช้บริการสปาในครั้งต่อไป

ศุภรี นัทรกันยรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านคือ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ได้แก่ มีเครื่องดื่มไว้ต้อนรับลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ได้แก่ ระยะเวลาเปิด-ปิดสถานบริการ ตั้งแต่ 10.00 – 20.00 น. ปัจจัยย่อยด้านบุคคล ได้แก่ ผู้ควบคุมบำบัดมีประกาศนียบัตรการอบรมวิชาชีพ ปัจจัยย่อยด้านราคา ได้แก่ ราคาที่กำหนดในแต่ละรายการในสปาเมนู ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีเอกสาร คู่มือแนะนำเกี่ยวกับสปา และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ มีรายการในสปาเมนูให้เลือกหลากหลาย

ส่วนปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการสปาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รองลงมาคือด้านราคา ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการสปาสูงสุดในแต่ละด้านคือ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ ชนิดของน้ำมันที่ใช้ขนาดไม่เพียงพอ ปัจจัยย่อยด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าบริการสูงเกินไป ปัจจัยย่อยด้านบุคคล ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐาน ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งไกล แหล่งชุมชน ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และ บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการแต่ละขั้นตอนนานเกินไป และปัจจัยย่อยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ยังไม่สวยงาม หรือไม่มีเอกลักษณ์

มยุรี รังสีสมบัติศิริ (2530) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำกับความพอใจในงาน พบว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจผู้นำแบบปรึกษาหารือและมีส่วนร่วมสูงกว่าผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ และลักษณะพฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชา และพบว่าผู้ได้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้บังคับบัญชามีรูปแบบพฤติกรรมผู้นำแบบปรึกษาหารือมากที่สุด