

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคสสปา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. องค์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปา
3. ความหมาย คุณสมบัติ ภาระหน้าที่ และมาตรฐานของผู้จัดการสปา และพนักงานนวด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

1.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ (Competency)

ปิยะชัย จันทร์วงศ์ไพศาล (2549: 9) ได้สรุปความเป็นมาของ Competency ว่าเป็นแนวคิดของ David McClelland ซึ่งเสนอความคิดด้าน Competency ในบทความเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล โดยกล่าวถึงในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีเลิศของพนักงานกับระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะที่ดีเลิศเหล่านั้น โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ ซึ่งบริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (test scores)

ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2550: 25) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันโดยกล่าวถึง David McClelland ว่าเป็นผู้ศึกษาวิจัยและเขียนบทความเรื่อง การทดสอบในด้านสมรรถนะ (หรือคุณลักษณะ) ของคนสำคัญมากกว่าการทดสอบทางด้านสติปัญญา (Testing for competence rather than for intelligence) ซึ่งบทความนี้ถูกตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1973 โดยการวิจัยพบว่าคนที่คนจะทำงานแล้วมีผลงานดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะภายใน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานของคนอย่างมาก และจะพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก

Wood and Payne (1998: 23 - 24) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของ Competency ว่า Richard Boyatzis เป็นผู้ที่ใช้คำว่า “Competency” เป็นคนแรก ในปี 1982 โดยการเขียนหนังสือเรื่อง “The Competent Manager: A Model of Effective Performance” โดยกล่าวว่าในระบบเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาสมรรถนะของผู้จัดการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด บริษัทควรใช้วิธีการประเมินทักษะความสามารถจากความชำนาญเฉพาะด้านที่ใช้ปฏิบัติงาน เน้นทักษะความสามารถตามความคาดหวังหรือความต้องการของระดับตำแหน่ง และเน้นที่ลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผสมผสานกับการใช้แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์และแบบทดสอบอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานประสิทธิภาพสูงกับพนักงานประสิทธิภาพต่ำว่าแตกต่างกันอย่างไร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการประเมินต้องอยู่ภายใต้สมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า บุคคลจะแสดง Competency ที่แตกต่างกันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นตัวกระตุ้น

การพัฒนาระบบความสามารถในยุคเริ่มต้น เพื่อการสรรหาบุคลากร ต่อมาได้มีการนำระบบความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency System) มาประยุกต์ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชนมากขึ้น

1.2 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

Competency ถูกเรียกในภาษาไทยหลายคำ เช่น สมรรถนะ ความสามารถ สมรรถภาพ จิตความสามารถ ที่มีองค์ประกอบคือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำว่า Competency ในภาษาอังกฤษเอง ก็ได้รับการขยายความ ออกเป็นคำอื่นเช่นกัน

Wood and Payne (1998: 21) กล่าวว่า Competencies ถูกหลาย ๆ หน่วยงานเรียกให้เป็นศัพท์ที่เป็นกลาง ๆ หลายคำ เช่น Capabilities (ความสามารถ) Standards of Performance (มาตรฐานการปฏิบัติงาน) Critical Success Factors (ปัจจัยที่จำเป็นเพื่อความสำเร็จ) Criteria (เกณฑ์หรือบรรทัดฐาน) Dimensions (ขอบเขต) Traits (คุณสมบัติ หรือลักษณะพิเศษ) Abilities (ความสามารถ หรือพรสวรรค์) และพบว่าคำเหล่านี้มีหน้าที่เหมือนกัน

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 21 - 22) ได้สรุปความหมายของ Competency ว่า คือ พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในการประเมินว่าผู้ใช้สามารถใช้สิ่งที่ได้เหล่านั้นอย่างมีคุณค่า ในความเป็นจริงแล้วความสามารถของมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถที่ซ่อนเร้นมีอยู่อย่างมากมายมหาศาลเพียงแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ตามทัศนะของ David C. McClelland ซึ่งอธิบายได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่

บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้ผิวน้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่ด้วยคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่ง อธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่า สังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนต่าง ๆ ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน อุปนิสัย (Traits) คือ ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งและแรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือ จินตนาการ

สอดคล้องกับการให้คำนิยาม Competency ของ McClelland และ Boyatzis ผู้ซึ่งเสนอแนวคิดด้านสมรรถนะและนำคำว่า Competency มาใช้เป็นคนแรก โดย David McClelland นิยามว่า Competency คือคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับบทบาทในตำแหน่งงานนั้น (อ้างใน ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 10) ส่วน Richard Boyatzis นิยาม Competency ว่า เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยกำหนดระดับของสมรรถนะไว้ 3 ระดับด้วยกัน คือ แรงจูงใจและคุณลักษณะ ภาพลักษณ์ของตนหรือแนวคิดของตนเองและบทบาททางสังคม ทักษะ(อ้างใน ดนัย เทียนพุด, 2550: 34)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2535: 799) สมรรถนะในความหมาย หมายถึง ความสามารถ ซึ่งนิยามว่าเป็นคุณภาพหรือภาวะของการกระทำหน้าที่ได้อย่างเพียงพอ หรือมีความรู้ การตัดสินใจ ทักษะหรือความแข็งแรงเพียงพอ

นอกจากนี้ ได้มีนักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หรือ Competency ไว้สอดคล้องกันดังต่อไปนี้

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 21) ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Abilities) ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม (Attributes)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546: 25) ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรม แต่จะมองลึกลงไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนตัวของบุคคลด้วย

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549: 12) ได้กำหนดนิยามของ Competency ว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรม (Skill, Knowledge and Attribute) ของบุคลากร ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถทำงานจนบรรลุตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของงานนั้น

दनัย เทียนพูล (2550: 53) ได้สรุปความหมายของ Competency ว่า คือ การบูรณา การความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) มาใช้ได้ดีที่สุดใน บทบาทนั้น ๆ จนกระทั่งเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือมีประสิทธิภาพ มากที่สุด

ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2550: 27) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรม ของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 4) ได้กำหนดนิยามของ สมรรถนะ ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้ ก็จะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้าน ความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2552: 1) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ และคุณลักษณะที่ เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

Fletcher (1997: 10) ให้ความหมายของ Competency ว่า เป็นคำที่ใช้อ้างถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน โดย Competency ใช้สำหรับอ้างถึงบุคคลที่ปฏิบัติงาน ไม่ใช่ตัวงานและความสำเร็จของงาน

จากคำนิยามที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ (Competency) ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความหมายที่นักวิชาการแต่ละท่านกำหนดขึ้นมานั้นมีความแตกต่างกัน ไปตามรากฐานความคิดของแต่ละคน ซึ่งสามารถมองได้ทั้งจากมุมมองด้านพฤติกรรมของบุคคล มุมมองในลักษณะของธุรกิจ มุมมองในลักษณะของงาน อย่างไรก็ตาม

จากความหมายของสมรรถนะดังกล่าว สามารถสรุปเป็นความหมายของ สมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ แรงจูงใจ และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นใน

ปฏิบัติงานในแต่ละบทบาท หน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

จากความหมายดังกล่าว นักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ (Competency type) ดังนี้

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2546: 29) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดการ การคิดในเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและการจัดสินใจ เป็นต้น

2) สมรรถนะในด้านทั่วไป (Generic Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3) สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Job Content) ที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการหาความต้องการในการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม ดังนั้นความสามารถเชิงสมรรถนะก็คือ การวิเคราะห์หลักสูตร และการประเมินหลักสูตร เป็นต้น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547: 28 - 30) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด และเป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

2) สมรรถนะการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการจัดการที่สะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการจัดการและการบริหารต่าง ๆ และเป็นความสามารถที่มีทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) สมรรถนะในงาน หมายถึง ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ หน้าที่งานที่แตกต่างกัน ความสามารถในงานก็จะแตกต่างกัน

4) สมรรถนะบุคคล หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย หน้าที่งานที่เหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 2 - 3) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท

1) สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานคือออกจากผู้ปฏิบัติงานปานกลาง

2) สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมีแต่ผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลางไม่มี สมรรถนะนี้เป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผลการปฏิบัติงานปานกลาง

แต่ในการจัดทำโมเดลสมรรถนะของภาคราชการพลเรือนไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2548: 9 -11) กำหนดต้นแบบสมรรถนะซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ

1) สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ดังนี้

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2 การบริการที่ดี (Service Mind)
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4 จริยธรรม (Integrity)
- 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยงานที่จัดอยู่ในกลุ่มงานเดียวกันจะมีลักษณะงานวัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานคล้ายคลึงกัน ผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าตำแหน่งใด ควรมีสมรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมประจำงาน) เหมือนกัน

ข้าราชการ คองศาสวัสดิ์ (2548: 31 - 32) จัดสรุปการแบ่งกลุ่มของ Competency ไว้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1) Core Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กร (ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายหรือแผนกใด) จะต้อง มี ถือเป็นคุณสมบัติร่วมของทุก

คนในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมี Competency ไม่เหมือนกัน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

2) Functional/ Professional/ Technical/ Job Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งที่ควรจะมีในตำแหน่งนั้น ๆ โดยกำหนดว่าผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนั้นควรมี Competency ใดที่สำคัญ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การเจรจาต่อรอง เป็นต้น

3) Personal/ Individual Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะ) เฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่จะช่วยเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ

4) Leadership/ Managerial Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะ) ที่พูดถึงการเป็นผู้นำโดยทั่วไปมักเป็น Competency ที่กำหนดสำหรับคนที่จะต้องไปรับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ว่าจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้างในตำแหน่งนั้น ๆ เช่น การวางแผน การนำเสนอ เป็นต้น

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2550: 29 - 30) จัดกลุ่มหรือประเภทของ Competency ไว้ 5 กลุ่ม คือ

1) Core Competency เป็น Competency ที่สะท้อนค่านิยมหลักที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร เป็น Competency ร่วมที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งงานต้อง “มี” เช่น การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) Managerial Competency หมายถึง กลุ่ม Competency ที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านการบริหารจัดการ โดยองค์กรคาดหวังให้พนักงานในตำแหน่ง “หัวหน้างาน” หรือผู้ที่ต้องบังคับบัญชาลูกน้องต้องมีทักษะดังกล่าว เช่น การตัดสินใจ การวางแผน เป็นต้น

3) Functional Competency เป็นกลุ่ม Competency ที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะของกลุ่มงานหรือฝ่ายงานหนึ่ง ๆ (Job Family) ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะเป็น Competency ร่วมของพนักงานทุกคนที่ทำงานในกลุ่มงานหรือฝ่ายงานนั้น ๆ

4) Job or Technical Competency หมายถึง Competency ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยพนักงานแต่ละคนจะมี Job Competency แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานของตน

5) Personal Attributes เป็นกลุ่ม Competency ที่เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีผลอย่างมากต่อทัศนคติในการทำงาน และความสำเร็จในงานของบุคคล ๆ นั้น เช่น ความซื่อสัตย์ ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความอดทนต่อแรงกดดัน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2552: 1) จากคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะหลักเหมือนกัน หรือเรียกได้ว่าเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากร

2) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่ง แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งภาระงานของแต่ละหน่วยงานจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่แตกต่างกัน

จากความหมายและการแบ่งประเภทของสมรรถนะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กร จะต้องมีเพื่อช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

2) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถหรือพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ เพิ่มเติมจากความสามารถหลัก ทั้งนี้จะมีความแตกต่างตามระดับชั้นของตำแหน่งงานหรือบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ ภายในองค์กร

1.4 ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้สมรรถนะ (Competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2548: 8) ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิด เรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 โดยเชื่อว่า จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน กล่าวคือ ในการคัดเลือกที่เดิมเน้นเพียงการวัดความถนัดและความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอ ยังต้องเน้นค่านิยม ทักษะ และบุคลิกภาพเพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ ในด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะ ก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้บุคลากร มีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่ต้องการ ต้องการ การบริหารผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคลสามารถผลิตได้ ก็มาให้ความสำคัญกับพฤติกรรม

การทำงาน โดยมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงาน และจ่ายค่าตอบแทนให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน คือ แทนที่จะเน้นที่ผลงานเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น กล่าวคือ ในหน่วยงานที่ผลิตผลสุดท้ายเห็นได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มการวัดพฤติกรรมในการทำงานจะทำให้สามารถวัดผลงานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 29) จำแนกประโยชน์ของการประยุกต์ใช้สมรรถนะออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร/ผู้จัดการ และประโยชน์ที่มีต่อพนักงานเอง ส่วนที่ 1 ประโยชน์ที่มีต่อองค์กร คือองค์กรสามารถมีมาตรฐานกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรสามารถที่จะลงทุนในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะว่าองค์กรจะรับรู้ถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนที่แท้จริงของทรัพยากรบุคคล องค์กรสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนความสามารถของมนุษย์มาเป็นความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กร ส่วนที่ 2 ประโยชน์ต่อผู้บริหาร/ผู้จัดการ ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถมีมาตรฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและองค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถลดความอคติในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่มีต่อพนักงาน พนักงานสามารถประเมินตนเองว่ามีจุดแข็ง หรือจุดอ่อนด้านใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานขององค์กร สามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานได้มีประสิทธิภาพ เพราะว่ามีมาตรฐานกลางร่วมกัน

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549: 75) สรุปประโยชน์จากการประยุกต์ใช้สมรรถนะเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ไว้ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการสรรหา/คัดเลือก เพราะสามารถมองเห็นภาพรวมของความต้องการในงานแต่ละตำแหน่ง สามารถคัดสรรคนที่เหมาะกับตำแหน่ง ลดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กรในการหาพนักงาน อีกทั้งใช้ในการสัมภาษณ์รับพนักงานใหม่ และช่วยในการเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคนที่จะพัฒนาได้ง่ายและคนที่น่าจะพัฒนายาก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ทำให้พนักงานต้องหันมาสนใจในการพัฒนาเรื่องทักษะ ความรู้และคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยในการจัดระเบียบพนักงานให้เป็นไปตามภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและพัฒนาให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและเวลา สามารถนำมาใช้ในการสร้างกรอบการทำงานสำหรับการสอนงานและการติดตามผล ด้านการประเมินผล ทำให้เกิดความชัดเจนในการติดตาม

และการวัดผล ช่วยสนับสนุนในการประเมินผลการทำงาน และใช้เป็นการสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน ด้านการจ่ายผลตอบแทน ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ช่วยสนับสนุนผลของการประเมินความสามารถ และมีความเป็นธรรมต่อพนักงานที่มีความสามารถ ตามมาตรฐานขององค์กรที่กำหนด ด้านการบริหารจัดการคนเก่ง ช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในความเข้าใจเรื่องของทักษะ ความรู้และคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง ใช้ในการพิจารณาคัดสรรและประเมินเส้นทางอาชีพของพนักงาน ช่วยในการเติมความสามารถที่ยังมีไม่เพียงพอของพนักงาน ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเหมาะสม อีกทั้งสามารถใช้เป็นดัชนีตัวหนึ่งในการบ่งชี้ถึงจำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูงขององค์กรและใช้ในการแบ่งประเภทของพนักงานตามศักยภาพการทำงาน เพื่อนำไปสู่การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งการบริหารจัดการบุคลากรขององค์กร

ธีรศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2550: 98) กล่าวว่าสามารถนำสมรรถนะไปใช้ในการสรรหา/ คัดเลือกผู้สมัครงานให้ตรงกับความต้องการขององค์กรและตำแหน่งงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง โอนย้าย จัดฝึกอบรม ตลอดจนใช้ในการวางแผนความก้าวหน้าของคนในองค์กร ใช้ในการพิจารณาคำตอบแทนอย่างเหมาะสม ใช้ร่วมในระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

Boam and Sparrow (1992: 40 - 41) ได้สรุปการนำ Competency ไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ ใช้ในการพัฒนากระบวนการสรรหา คัดเลือก การพัฒนาการประเมินศักยภาพเกี่ยวกับการทำงาน การพัฒนากระบวนการพิจารณาผลงาน เป็นระบบการสื่อสารทั่วไปเพื่อนำไปสู่ลักษณะที่แท้จริงของผลงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการประเมินและการพัฒนาตนเอง เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการฝึกอบรมและการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการพัฒนาวัฒนธรรมของธุรกิจ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสร้างทีมงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นวิธีสำหรับระบุสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานและการออกแบบขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นจริงและระดับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจเคย์สปา

1.5 สมรรถนะของบุคลากรด้านโรงแรมและท่องเที่ยว

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2551) ร่วมกับสมาคมโรงแรมวิชาชีพ สถาบันการศึกษา ภาครัฐและเอกชน ร่วมกันจัดทำ Competencies profile ด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยนำร่องจากการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นธุรกิจที่เป็นจุดแข็งของโรงแรม และการท่องเที่ยวที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยในระดับต้นๆ เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพที่มีผลผลิตภาพรองรับการแข่งขันกับต่างประเทศได้ รวม 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ Housekeeping, Front Office, Food Production, Food & Beverage Service, Tour Operation และ Travel Agencies โดยทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมีสมรรถนะหลัก 6 หัวข้อเหมือนกันได้แก่

- 1) ความรู้และความสามารถในการบริการลูกค้าและทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3) ความสามารถในการนำความรู้ด้านความปลอดภัยมาปฏิบัติให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน
- 4) ความรู้ด้านสุขอนามัยของสถานที่ทำงาน
- 5) ความรอบรู้ในอุตสาหกรรมบริการ
- 6) จิตสำนึกในการบริการ

โดยมีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน(Functional Competencies) แตกต่างกันไปตามแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

1.5.1 กลุ่มอาชีพ Housekeeping มีการแบ่งตำแหน่งงานในกลุ่มอาชีพ Housekeeping 10 ตำแหน่งดังนี้ Executive Housekeeper, Assistant Housekeeper, Housekeeping Supervisor (Guest Rooms and Public Areas), Laundry Manager, Laundry Supervisor, Laundry Attendant (Checker/Valet/Guest Washer/Dry Cleaner/Presser/Hand Ironer), Linen/Uniform Supervisor, Linen/Uniform Attendant, Room Attendant และ Public Area Attendant

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน(Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความรู้และทักษะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2) ทักษะในการจัดการฝึกอบรม
- 3) ความรู้และทักษะด้านระบบบัญชีและการเงิน
- 4) ความรู้และทักษะกระบวนการจัดซื้อและควบคุมบริหารทรัพย์สิน
- 5) ความรู้และทักษะในการบริหารงานธุรการ

- 6) ทักษะในการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 7) ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและบริการอื่นๆ ของโรงแรม
- 8) ความรู้และทักษะในการทำความสะอาด
- 9) ความรู้และทักษะในการทำความสะอาดผ้าและซักกรีด
- 10) ทักษะการวางแผนการปฏิบัติงาน
- 11) ความรู้และทักษะในกระบวนการจัดประชุม
- 12) ทักษะการวางแผนและติดตามผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย
- 13) ความรู้ด้านการจัดการทรัพย์สินสูญหายหรือที่ลืมไว้
- 14) ทักษะการสื่อสาร
- 15) ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาด

1.5.2 กลุ่มอาชีพ Front Office มีตำแหน่งงานที่กำหนดในกลุ่มอาชีพ 8 ตำแหน่ง ดังนี้ Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Guest Relation Supervisor, Reservation Supervisor , Reservation Office , Guest Service Agent , Guest Relation Officer และ Bell Boy

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความรู้และทักษะในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2) ความรู้และทักษะด้านบัญชี และการเงิน
- 3) การบริหารความขัดแย้ง
- 4) การบริหารงานสำนักงาน/ธุรการ
- 5) การให้บริการลูกค้า
- 6) จิตสำนึกความปลอดภัย
- 7) ความสามารถในการสื่อสาร
- 8) ความสามารถด้านการขาย

1.5.3 กลุ่มอาชีพ Food & Beverage Service ตำแหน่งงานที่กำหนดในกลุ่มอาชีพ มี 6 ตำแหน่ง ดังนี้ Food & Beverage Manager, Outlet Manager/ Beverage Manager, Supervisor, Captain-Waiting/ Senior Bartender, Waiter/ Bartender และ Bus Boy/ Girl/ Bar person

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความสามารถในการบริหารงานบุคคล
- 2) ทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ
- 3) พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้ทันกับเหตุการณ์ของท้องถิ่น

- 4) ความรู้และทักษะในการบริหารระบบการเงินและงบประมาณ
- 5) มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- 6) การควบคุมคลังสินค้า
- 7) ความรู้และทักษะในการวางแผนและจัดการงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 8) ความรู้ และทักษะในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 9) มีความรู้ความสามารถในการกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชา
- 10) ทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น
- 11) มีความรู้และสามารถบูรณาการมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน
- 12) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 13) ให้การสนับสนุนแก่เพื่อนร่วมงานในธุรกิจเดียวกัน
- 14) ความรู้ ทักษะ และกลยุทธ์ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
- 15) ทักษะในการบริหารกิจกรรมโครงการพิเศษ

1.5.4 กลุ่มอาชีพ Food Production มีตำแหน่งงานที่กำหนดในกลุ่มอาชีพ 4

ตำแหน่ง ดังนี้ Executive Chef, Sous Chef, Chef de Partie และ Commis Chef/ Cook

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความรู้และทักษะการพัฒนาและจัดการบุคลากร
- 2) ความรอบรู้เกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น / ความสามารถในการเรียนรู้
- 3) ความสามารถในการบริหารจัดการต้นทุนและการเงิน
- 4) ความรู้และทักษะในการประกอบอาหาร
- 5) ความสามารถในการบริหารจัดการงานครัวในเชิงธุรกิจ
- 6) ความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์
- 7) ความรู้ และทักษะด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
- 8) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ
- 9) ความสามารถด้านความสัมพันธ์และบริหารความขัดแย้ง

1.5.5 กลุ่มอาชีพ Tour Operation มีตำแหน่งงานที่กำหนดในกลุ่มอาชีพ 7

ตำแหน่ง ดังนี้ Credit Manager, Sales and Marketing Manager, Operations Manager/Tour Manager /Ticketing Manager/ Reservations Manager, Operations Supervisor/Ticketing Supervisor /Reservations Supervisor, Sales and Marketing Officer, Operation Officer 2 /Ticketing Officer 2 / Reservations Officer 2 และ Operation Officer 1 / Ticketing Officer 1 / Reservations Officer 1

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน(Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความรู้และทักษะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 2) ความรู้และทักษะในงานการเงิน
- 3) ความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน
- 4) ความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาล
- 5) ความรู้และทักษะในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
- 6) ความรู้และทักษะในการสื่อสาร
- 7) ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ
- 8) ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาด
- 9) ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยว

1.5.6 กลุ่มอาชีพ Travel Agencies มีตำแหน่งงานที่กำหนดในกลุ่มอาชีพ Travel Agencies 8 ตำแหน่ง ดังนี้ General Manager, Assistant GM, Senior Travel Consultant (Advisor), Senior Ticketing Officer, Senior Reservations Officer, Travel Consultant (Advisor), Reservations Officer และ Ticketing Officer

มีสมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน(Functional Competencies) ได้แก่

- 1) ความรู้และทักษะในงานบุคคล
- 2) ความรู้และทักษะในงานการเงิน
- 3) ความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน
- 4) ความรู้และทักษะในด้านการรักษาความปลอดภัย
- 5) ความรู้และทักษะในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
- 6) ความรู้และทักษะในการสื่อสาร
- 7) ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ
- 8) ความรู้และทักษะด้านการขายและการตลาด

2. องค์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปา

2.1 ความหมายของ สปา (Spa)

ความหมายของคำว่า สปา (Spa) ได้รับการอธิบายหรือให้คำนิยามหลากหลาย ความหมาย ส่วนใหญ่ มักแยกการให้ความหมายออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นรากศัพท์ความหมาย

ของคำว่า Spa ว่ามีที่มาจากภาษาละติน และส่วนที่เป็นความเชื่อว่าเป็นชื่อเมืองหรือชื่อหมู่บ้านแห่งหนึ่งในประเทศเบลเยียมที่มีบ่อน้ำพุร้อน และมีการนำน้ำมาใช้ในการบำบัดรักษา

ตามความหมายใน Oxford Dictionary (อ้างอิงใน ชนินทร์ ลีวานันท์, 2551: 98) ให้ความหมายคำว่า สปา ว่าเป็นสถานที่ที่ซึ่งมีน้ำแร่ธรรมชาติที่สามารถบำบัดรักษาโรคได้ (a place where there is curative mineral spring)

องค์การสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association, 2552: ออนไลน์) ให้ความจำกัดความของสปา ไว้ ดังนี้ สปา คือ สถานที่ที่ทำให้สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการบริการที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริม ฟื้นฟูทางด้านจิตใจ ร่างกายและจิตวิญญาณ (Spas are places devoted to overall well-being through a variety of professional services that encourage the renewal of mind, body and spirit)

ไพบลีย์ ปีลันท์โอวาท (2547: 100) ได้กล่าวถึง สปา (Spa) ว่าเป็นการดูแลสุขภาพโดยการใช้ น้ำ ซึ่งช่วยให้มีสุขภาพที่ดีและผ่อนคลาย ตามคำนิยามที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป สปา หมายถึงการบำบัดดูแลสุขภาพแบบองค์รวมด้วยวิธีทางธรรมชาติที่ใช้น้ำเป็นองค์ประกอบในการบำบัดควบคู่ไปกับการบำบัดด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ โดยใช้ศาสตร์ผสมทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เป็นปัจจัยที่สร้างภาวะสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ วิญญาณ อารมณ์ สปาเป็นการบำบัดแบบองค์รวมที่เน้นการป้องกันการเจ็บไข้ได้ป่วยมากกว่าการรักษาที่อาการ

จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 (2551: 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า “กิจการสปาเพื่อสุขภาพ” หมายความว่า การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการเสริมประกอบด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ หรือไม่ก็ได้

บุญบง จำเริญดารารัศมี (2548: 19) ให้ความหมายว่า สปา (Spa) เป็นชื่อเมืองเล็ก ๆ ในเบลเยียม ประเทศเล็ก ๆ ในทวีปยุโรปเหนือ เป็นแหล่งพักผ่อนตามธรรมชาติ มีบ่อน้ำร้อน บ่อนกาสิโน มีผู้คนไปพักผ่อนมาตั้งแต่ ศตวรรษที่ 16 และโด่งดังมากในศตวรรษที่ 18 เล่ากันว่าบุคคลที่ใช้บริการในสปาเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ส่วนใหญ่เป็นนายทหารระดับสูง ผู้ดีมีสกุลหรือเชื้อพระวงศ์ เช่น พระเจ้าปีเตอร์มหาราชแห่งรัสเซีย พระเจ้าไกเซอร์ที่ 2 แห่งเยอรมัน เป็นต้น ทำให้คำว่าสปาที่เป็นคำเรียกเรียกรีสอร์ทสุขภาพมีความหมายไปในตัวว่าไม่ใช่ที่สำหรับคนธรรมดาทั่วไป แต่เป็นที่

ของคนมีระดับหรือคนในสังคมชั้นสูงอาจเป็นเพราะมีค่าใช้จ่ายมาก หรือมีเงื่อนไขในการใช้ที่พิเศษออกไป

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549: 8) ได้ให้ความหมายว่า สปา (Spa) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คำว่า “Sanus Per Acqua” หมายถึงการมีสุขภาพดีด้วยน้ำ (Health through water) จัดเป็นการดูแลสุขภาพด้วยวารีบำบัด หรือการบำบัดด้วยน้ำ เช่น การอาบน้ำในบ่อน้ำพุร้อน แช่ตัวในน้ำแร่ แช่น้ำนํม อบตัว อบผิวด้วยไอน้ำ บำรุงผิวด้วยผลิตภัณฑ์นานาชนิด คำว่า “สปา” ได้ถือกำเนิดในประเทศเบลเยียม ที่เมืองเล็ก ๆ แห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในดินแดนที่เรียกว่า เทือกเขาแห่งอาร์เดนเนส (Ardennes Mountains) ซึ่งชาวเมืองได้นำน้ำพุร้อนจากเทือกเขาแห่งนี้มาดูแลสุขภาพ เพราะเชื่อว่าน้ำพุร้อนสามารถรักษาโรคต่าง ๆ ได้ ต่อมาเมืองนี้ได้กลายเป็นสัญลักษณ์ของบ่อน้ำแร่ทั่วไป และเป็นสถานบริการบำบัดรักษาและส่งเสริมสุขภาพด้วยน้ำแร่แห่งแรกของโลก

กองประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (โครงการจัดตั้งวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2550: 221 - 222) ให้ความหมายของคำว่า สปา คือ สถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือ สถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไป ด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ (Body Care and Treatment) และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก

นภารัตน์ ศรีละพันธ์ (2551: 2) ได้สรุปความหมายของสปาว่า สปา คือ การบำบัดด้วยน้ำ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ภายใต้การดูแลของนักบำบัด ผู้เชี่ยวชาญหรือแพทย์ รวมถึงเป็นสถานที่ใช้ในการพักผ่อน เพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดี

เพ็ญภา ทรัพย์เจริญ และคณะ (2551: 71 - 72) ได้อธิบายความหมายของสปา (Spa) ว่า สปา เป็นชื่อเมือง ๆ หนึ่งในประเทศเบลเยียม ซึ่งเป็นเมืองตากอากาศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและชนชั้นสูงนิยมไปพักผ่อน โดยการอาบน้ำแร่ แช่น้ำอุ่น น้ำร้อน เนื่องจากมีสภาพภูมิอากาศหนาวจัด ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย สบายกาย สบายใจ และยังมีการนำเอาน้ำแร่ น้ำอุ่นมาบำบัดอาการเจ็บป่วยด้วย ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้น้ำในการรักษาโรค จนกลายเป็นเป็นทฤษฎีวารีบำบัด ดังนั้นแนวคิดดังกล่าวจึงถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายว่า สปา หมายถึง สถานที่มีบริการสุขภาพด้วยน้ำเป็นหลัก อาจเป็นน้ำแร่ น้ำทะเล น้ำลำธาร น้ำสระ น้ำอาบ อบไอน้ำ อบสมุนไพร การนวดด้วยน้ำมัน ประคบด้วยน้ำ หมักด้วยโคลน ออกกำลังกายในน้ำ ฯลฯ รวมทั้งเครื่องมือเกี่ยวกับน้ำ เช่น อ่างน้ำวน อบไอน้ำ เสา่น้ำ การใช้อ่างน้ำระบบหัวฉีดด้วยแรงดันตามร่างกาย การลอยตัวในบ่อน้ำเกลือที่มีความถ่วงจำเพาะ กล่าวโดยสรุป สปา ก็คือ การบริการโดยใช้น้ำเป็นปัจจัยหลัก และมีจุดมุ่งหมาย

เป็นสถานบริการที่มุ่งเน้นให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ บำบัดโรคและความเจ็บป่วย พื้นฟูสภาพอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด

จากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า สปา (Spa) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ การดำเนินการ การประกอบการ ด้านการดูแลสุขภาพด้วยวิธีทางธรรมชาติ โดยมีการใช้น้ำเป็นองค์ประกอบ ร่วมกับการบริการอื่น ๆ เพื่อเป็นสร้างภาวะสมดุลของร่างกาย ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันการเจ็บป่วย

2.2 องค์ประกอบของสปา

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549: 10 - 11) กล่าวว่า สปามีองค์ประกอบที่สามารถสัมผัสได้โดยผ่านประสาททั้ง 5 ดังนี้

1) รูป จากสถานที่ที่มีการสร้างบรรยากาศให้มีความร่มรื่น สงบก่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายด้วยความสดชื่นจากธรรมชาติ เช่น บ่อน้ำพุร้อน มุมสงบของทะเล ป่าเขา หรือการตกแต่งสถานบริการด้วยสีสันทันของแมกไม้ นานาพันธุ์ สถานบริการสปาที่มีการจัดตกแต่งสถานที่ให้มีบรรยากาศของความเป็นธรรมชาติ จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากโรงแรมหรือรีสอร์ทตามต่างจังหวัดที่สร้างสุนทรียภาพด้วยการตกแต่งสถานบริการให้มีบรรยากาศที่สวยงามท่ามกลางความสงบเงียบ

2) รส จากบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้จากธรรมชาติ ซึ่งมีคุณสมบัติช่วยขับสารพิษในร่างกายและเสริมสร้างสุขภาพควบคู่กันไป โดยใช้ศาสตร์แห่งโภชนาการ เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารแก่ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาด้านสุขภาพ เป็นต้น

3) กลิ่น จากการบำบัดด้วยพฤษาธรรมชาติ หรือสมุนไพรหรือการบำบัดด้วยสுகนธบำบัด (Aromatherapy) โดยการเลือกใช้น้ำมันหอมระเหยให้เหมาะกับอาการ เหมาะกับบุคคล เพราะกลิ่นของน้ำมันหอมระเหยจะส่งผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างความสมดุลในร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของผู้รับบริการ

4) เสียง จากการนำเสียงต่าง ๆ เช่น เสียงเพลงบรรเลง เสียงน้ำตก เสียงนกกร้อง หรือเสียงธรรมชาติอื่น ๆ มาช่วยในการผ่อนคลายเพื่อเพิ่มความรู้สึกสัมผัสธรรมชาติ ซึ่งคนโบราณเชื่อว่าเสียงมีพลังในการบำบัดโรค จึงมีการนำเสียงมาใช้ในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยบางประการสถานบริการสปาด้วย

5) สัมผัส เป็นวิธีการบำบัดด้วยการนวดเพื่อผ่อนคลายโดยให้ความใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การบำบัดด้วยการนวดจะช่วยให้ระบบโลหิต กล้ามเนื้อ ระบบประสาทต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยเสริมสร้างพลังกาย พลังใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

จากคู่มือสอบผู้ดำเนินการสปา ของกระทรวงสาธารณสุข โดยนภารัตน์ ศรีละพันธ์ (2551) กล่าวว่าองค์ประกอบของสปา ตามคำนิยามของ องค์การสปาแห่งประเทศไทย (International Spa Association: 6 - 7) ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 10 ประการ ได้แก่

- 1) น้ำ (Water) สามารถนำไปใช้ได้หลายรูปแบบทั้งภายใน เช่น การดื่ม การกิน และภายนอก เช่น การอบ การแช่ หรือนำมาเป็นส่วนประกอบในการบริการและการตกแต่งสถานที่
- 2) การบำรุง (Nourishment) เช่น อาหารสุขภาพ เครื่องดื่มสมุนไพรและสารอาหารบำรุงต่าง ๆ
- 3) การเคลื่อนไหวและการออกกำลังกาย (Movement, Exercise & Fitness) การเคลื่อนไหวในท่าทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ กัน สร้างความกระปรี้กระเปร่า เพิ่มพลังงาน เช่น การออกกำลังกายแบบต่าง ๆ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ บริการห้องออกกำลังกาย
- 4) การสัมผัส (Touch) เช่น การนวดและการสัมผัสที่สื่อสารความรู้สึกต่าง ๆ ให้ความรู้สึกที่อบอุ่น ผ่อนคลาย และบำบัดอาการปวดเมื่อย
- 5) Integration กิจกรรมสุขภาพที่บูรณาการความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างกาย ความคิด จิตใจ จิตวิญญาณกับสภาพแวดล้อม
- 6) ศาสตร์ด้านความงาม (Aesthetics) การบำรุงรักษาความงามกับกระบวนการที่ใช้ผลิตภัณฑ์พืชพรรณธรรมชาติ สมุนไพรต่าง ๆ ที่มีผลกับร่างกายมนุษย์
- 7) สภาพแวดล้อม (Environment) สถานที่ตั้ง ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพภูมิอากาศที่เหมาะสม การออกแบบตกแต่ง รูปแบบบรรยากาศดี ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย
- 8) การแสดงออกถึงศิลปวัฒนธรรม (Art, Culture & Social) เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่สร้างความสุนทรีย์และประทับใจ ในเวลาที่ได้พักผ่อนและมีสังคมที่ดีกับมิตรสหาย
- 9) เวลาและจังหวะ (Time, Space & Rhythms) ตระหนักถึงการใช้เวลาและจังหวะชีวิตที่ได้ดูแลสุขภาพให้แก่ตนเอง มีเวลาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพโดยสอดคล้องกับวงจรธรรมชาติ
- 10) ระบบการบริหารจัดการที่ดี (Management and Operation System) มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

2.3 การจำแนกประเภทของสปา

ตามคำนิยามของสมาคมสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association, 2552: ออนไลน์) แบ่งชนิดของ สปาออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1) Club Spa คือ สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะสมาชิก (Member) โดยเน้นการให้ความสะดวกสบายและครบครันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพร่างกาย พร้อมกับบริการด้านอื่น ๆ

2) Day Spa คือสปาที่ตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางสำหรับลูกค้ามาใช้บริการ เช่น ในที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า หรือตามสนามบิน โปรแกรมการบริการค่อนข้างหลากหลาย ลักษณะผู้มาใช้บริการจะเป็นระยะเวลาสั้น ๆ จากการสำรวจพบว่าเป็นสปาที่เปิดให้บริการมากที่สุด

3) Hotel & Resort Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ภายในหรือในบริเวณเดียวกันกับโรงแรมหรือรีสอร์ท ที่มีสถานที่เที่ยวออกกำลังกาย อาหาร โปรแกรมบริการมักจะประกอบด้วย การนวดแบบต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายสำหรับผู้คนที่ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและหลีกเลี่ยงความจำเจในชีวิตประจำวัน มักจะมีขนาดใหญ่กว่าเมื่อเทียบกับ Day Spa ทั่วไป

4) Cruise Ship Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ในเรือสำราญ โปรแกรมการบริการประกอบด้วย การนวดแบบต่าง ๆ การออกกำลังกายกิจกรรมเพื่อสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ

5) Mineral Spring Spa คือ สปาที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เป็นแหล่งน้ำพุร้อน หรือน้ำแร่ธรรมชาติ โปรแกรมการบริการจะเน้นการบำบัดโดยใช้ความร้อนของน้ำ หรือแร่ธาตุต่าง ๆ เช่น ใช้เกลือเป็นส่วนหนึ่งในการบำบัดรักษา ตัวอย่างเช่น สปาที่ตั้งอยู่ตามแหล่งบ่อน้ำร้อน ในประเทศญี่ปุ่นและรัสเซีย ประเทศไทยมีโอกาที่จะพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติหลายแห่งให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีในอนาคต เช่น ที่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ระนอง สุราษฎร์ธานี

6) Destination Spa คือ สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การดูแลสุขภาพเป็นหลัก โดยมีที่พักอยู่ภายในนั้น มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพครบวงจร อาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย การให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความต้องการพำนักอยู่เป็นระยะเวลานาน เพื่อผ่อนคลายและปรับปรุงวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ปรับปรุงความสมดุลของร่างกายและจิตใจ ลดน้ำหนัก ออกกำลังกายที่ถูกต้อง โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้พิจารณาจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับลักษณะสุขภาพของแต่ละคน มักตั้งอยู่ใกล้แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติโดยส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากแหล่งธรรมชาตินั้นเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดกิจกรรม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำพุร้อน โคลน ฯลฯ

7) Medical Spa คือ สปาที่ตั้งโดยพ.ร.บ สถานพยาบาลโดยมีแพทย์ และพยาบาลดูแลกำกับ มีวัตถุประสงค์เพื่อบำบัดรักษาสุขภาพและความสวยงาม โปรแกรมการบริการประกอบ

ด้วยโภชนาการบำบัดและอาหารสุขภาพ การออกกำลังกาย กิจกรรมเพื่อสุขภาพ การนวดแบบต่าง ๆ การบำบัดดูแลลูกค้าโดยใช้ความรู้ด้านสุขภาพ มีบริการทางการแพทย์ให้เลือก ทั้งแพทย์แผนปัจจุบันและการแพทย์ไทย แพทย์จีน ฯลฯ มีโปรแกรมการนวดที่รักษาอาการเจ็บป่วย เช่น การนวดกดจุด การบำบัดด้วยสมุนไพร การปรับโครงสร้างร่างกาย การสะกดจิต การฝังเข็ม ศัลยกรรมผิวหนัง การต่อต้านริ้วรอย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความต้องการพักผ่อนระยะยาวและการบำบัดที่เฉพาะ เช่น การลดน้ำหนัก การออกกำลังกายที่ถูกต้อง การเลิกบุหรี่ เป็นต้น

8) Cosmetic Spa คือ สปาที่ให้บริการเกี่ยวกับความสวย ความงามเป็นหลัก โดยมีขั้นตอนการบริการที่ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่นบริการเกี่ยวกับใบหน้า การลอกผิว การกำจัดขนโดยการแว็กซ์ หรือการบริการอื่น ๆ ที่ไม่มีการใส่เครื่องมือใด ๆ เข้าสู่ตัวของผู้มาใช้บริการ และปฏิบัติงานของพนักงานไม่จำเป็นต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์

ตามคำนิยามของกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 4) พ.ศ.2546 (2551: 20) ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทสปาไว้ 3 แบบ ดังนี้

- 1) กิจการสปาเพื่อสุขภาพ
- 2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพ
- 3) กิจการนวดเพื่อเสริมสวย

นอกจากนี้มีการแบ่งประเภทของสปาตามลักษณะธุรกิจ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้จำแนกประเภทสปาตามลักษณะธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549: 14)

1) สปาแบบตะวันตก : เป็นสปาที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มีราคาสูงจากต่างประเทศ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ทั้งยังต้องสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

2) สปาแบบประยุกต์ : เป็นสปาที่ผสมผสานระหว่างสปาแบบตะวันตกและสปาแบบตะวันออกเข้าด้วยกัน โดยนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทย สปาในรูปแบบนี้อาจเรียกในอีกชื่อหนึ่งว่า “ไทยสปา”

3) สปาแบบไทยแท้ : เป็นสปาแบบไทยที่เชื่อมโยงบริการเข้ากับภูมิปัญญาชุมชน โดยอาจจัดสถานบริการให้มีบรรยากาศเสมือนอยู่ในบ้าน หรือสวนและนำเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของไทยมาประยุกต์ให้เข้ากับบรรยากาศดังกล่าว สปาในรูปแบบนี้อาจเรียกในอีกชื่อหนึ่งว่า “ไทยสปา”

2.4 สมาคมสปาไทย (Thai Spa Association)

สมาคมสปาไทยเป็นสมาคมที่จัดตั้งขึ้นมาโดยมิได้หวังผลกำไร เมื่อปี 2546 ด้วยมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการจะสนับสนุนและพัฒนาธุรกิจสปาในประเทศไทย โดยสมาชิกของสมาคมจะได้รับประโยชน์มากมายรวมทั้งการรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสปา ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้านการประกอบธุรกิจสปา ได้มีโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ สมาคมสปาไทยเปิดโอกาสให้ทุกคนที่สนใจในธุรกิจสปาได้มีโอกาสสมัครเข้าเป็นสมาชิกของสมาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เจ้าของสปา ผู้บริหารงานสปา และผู้จัดการสปา ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและธรรมชาติบำบัด ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สปา โรงเรียนที่ให้ความรู้และฝึกอบรมทางด้านสปา ที่ปรึกษาทางด้านการสปา สถาปนิกและนักออกแบบ ผู้ประกอบธุรกิจทางด้านโรงแรม รีสอร์ทสุขภาพ และธุรกิจที่ให้บริการทางด้านห้องพักผ่อนประเภทอื่นๆ ตัวแทนด้านการท่องเที่ยว การนำเที่ยว และธุรกิจการท่องเที่ยวอื่นๆ รวมถึงสื่อมวลชนด้านสุขภาพและความงาม รวมทั้งนิตยสารไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การจัดตั้งสมาคมของสมาคมสปาไทย (สมาคมสปาไทย, 2552: ออนไลน์)

- 1) เพื่อส่งเสริมการประกอบอุตสาหกรรมสปาและมาตรฐานโดยทั่วไปของอุตสาหกรรมสปาและสวัสดิภาพของผู้บริโภค เช่น จัดทำมาตรฐานเกี่ยวกับพนักงานการฝึกอบรมการจัดตั้ง สปาการดำเนินการของสปาและการจัดส่งผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สปา
- 2) เป็นกระบอกเสียงของอุตสาหกรรมสปาในประเทศไทย รวมถึงการฝึกอบรมประชาชนเกี่ยวกับคุณค่าและประโยชน์ในสปา
- 3) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆรวมทั้งเจรจาทำความเข้าใจกับบุคคลภายนอกเพื่อประโยชน์ร่วมกันในการประกอบวิชาชีพประเภทที่อยู่ในวัตถุประสงค์ สอดส่องและติดตามการเคลื่อนไหวของตลาดการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศเกี่ยวกับสินค้าที่สมาชิกประกอบวิชาชีพ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่การค้า การเงิน เศรษฐกิจ หรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของสปาทุกขนาด ทุกประเภทและหน่วยงานที่จัดส่งสินค้าหรือให้บริการแก่อุตสาหกรรมสปา
- 4) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประเภทที่อยู่ในวัตถุประสงค์ แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ในทางวิชาการ ตลอดจนข่าวสารการค้าอันเกี่ยวกับการวิชานี้ๆ
- 5) ส่งเสริมคุณภาพของสินค้าที่ผลิตหรือจำหน่าย โดยผู้ประกอบการวิชาชีพที่เป็นสมาชิกให้เข้ามาตรฐาน ตลอดจนวิจัยและปรับปรุงวิธีการผลิตและการค้าให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6) ร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการค้า อุตสาหกรรม การเงินหรือธุรกิจอื่นใดในทางเศรษฐกิจอันอยู่ในวัตถุประสงค์

7) ทำความตกลงหรือวางระเบียบให้สมาชิกปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติเพื่อให้การประกอบวิสาหกิจประเภทที่อยู่ในวัตถุประสงค์ได้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

8) ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิก หรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอกในการประกอบวิสาหกิจ

สมาคมไทยสปามีสมาชิกที่เป็นสถานเสริมความงาม ที่ปรึกษาด้านสปา เคย์สปา เคสทินเนชั่นสปา โรงแรม รีสอร์ทสปา ร้านนวด เมดิคอลสปา โรงเรียนสอนวิชาชีพสปา ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์สปา และบริษัทด้านอื่นทั้งสิ้น 172 ราย มีรายชื่อแสดงดังตารางในภาคผนวก

3. ความหมาย คุณสมบัติ ภาระหน้าที่ และมาตรฐานของ ผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

3.1 ความหมายของของตำแหน่งผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

ผู้จัดการสปา (Spa Manager) หมายถึงผู้ดำเนินการ บริหารกิจการภายในสปา ซึ่งมีชื่อเรียกเป็นภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น ผู้ดำเนินการ ผู้ดำเนินกิจการ ผู้บริหารสปา ผู้จัดการสปา

พนักงานนวด (Spa Therapist) หมายถึงผู้ให้บริการนวด บริการทรีทเม้นต์ต่าง ๆ ในสปา ซึ่งมีชื่อเรียกเป็นภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น ผู้ให้บริการ พนักงานนวด พนักงานเทอราพิสต์ นักบำบัดสปา

จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 (2551: 19 - 20) ได้ให้ความหมายของคำว่า

“ผู้ดำเนินการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้และทำหน้าที่ให้บริการ โดยควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้และทำหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการในสถานประกอบการ

3.2 คุณสมบัติของผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

ภายในสถานบริการสปาจะแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ดำเนินการสปา หรือ Spa manager และผู้ให้บริการในสปา หรือ Spa therapist ซึ่งทั้งสองกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมการให้บริการในสปา ซึ่งประกอบไปด้วย วารีบำบัด หัตถบำบัด สุนัขบำบัด และโภชนบำบัด โครงการจัดตั้งวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (2550: 229 - 230) กล่าวว่าผู้ดำเนินการสปา ถือเป็นหัวใจสำคัญในการประกอบกิจการสปาเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ดำเนินการ คือ ผู้ที่เจ้าของสถานประกอบการประเภทสปาเพื่อสุขภาพ แต่งตั้งให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการทั้งหมดในสถานประกอบการซึ่งผู้ที่เป็นผู้ดำเนินการสปาจะต้องสอบให้ได้ใบอนุญาตของกองประกอบโรคศิลปะ จากสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองจากกองประกอบโรคศิลปะ หรือสถานประกอบการประเภทสปาเพื่อสุขภาพ ที่ได้รับใบอนุญาตจากกิจการนวด อาบน้ำ อบสมุนไพร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และได้ขึ้นทะเบียนต่อสมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการสปาที่รวมตัวกันภายใต้การรับรองของกระทรวงสาธารณสุข โดยผู้ที่จะเป็นผู้ดำเนินการสปาจะต้องมีคุณสมบัติตามประกาศของกองประกอบโรคศิลปะ โดย

- มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
- มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ทันตกรรม สาธารณสุข เกษัตริกรรม การแพทย์แผนไทยประยุกต์ หรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานกลางรับรอง หรือให้ความเห็นชอบได้แก่ปริญญาทุกสาขา ผู้ที่มีใบประกอบโรคศิลปะสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือมีประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ต้องไม่เป็นโรคต้องห้าม หรือโรคพิษสุราเรื้อรัง โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างใดอย่างร้ายแรง โรคจิตร้ายแรง โรคอื่น ๆ ในระยะรุนแรง ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการในสถานประกอบการสปา และไม่เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนบุคคลไร้ความสามารถ

จากการวิจัยของรัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ได้สรุปคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่นักบำบัดสปาควรจะมี ได้แก่

1) คุณสมบัติด้านความรู้ นักบำบัดสปาควรมีความรู้เกี่ยวกับสปาหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังให้บริการหรือที่มีให้บริการแก่ลูกค้ามีอะไรบ้าง คุณประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ เป็นอย่างไร นอกจากนี้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านกายวิภาค หรือลักษณะผิวพรรณแต่ละประเภท อีกทั้งความรู้เกี่ยวข้องกับข้อห้ามในการใช้อุปกรณ์บางประเภทกับลูกค้าที่มีโรคประจำตัวเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าในการมาใช้บริการ

2) คุณสมบัติด้านทักษะ นักบำบัดสปาควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าและสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการสอบความรู้สึกลูกค้าชาวต่างชาติในระหว่างการให้บริการได้ เช่น น้ำหนักมือที่นวดเบาหรือนักเกินไปหรือไม่ เพื่อปรับระดับให้เหมาะสมกับที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งทักษะในการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การนวด ทักษะในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสปา

3) คุณสมบัติด้านความสามารถ นักบำบัดสปาจำเป็นต้องมีความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งทั้งจากผู้บริหารสปาและลูกค้าได้ ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการอธิบายหรือให้คำแนะนำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้ รวมทั้งการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้อย่างดี ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

Buchner and Snelling (2006: ออนไลน์) กล่าวว่าผู้รับบริการสปาต้องการที่จะมั่นใจในตัวพนักงานนวดสปาว่าสามารถที่จะสอบถาม พิจารณา และนำข้อมูลทางการแพทย์มาใช้ในการปรับแต่งทรีทเม้นท์ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน และแนะนำว่าพนักงานนวดสปาควรมีความรู้เกี่ยวกับร่างกายและกลไกการทำงานของพวกเขาก่อนที่จะทำนวดร่างกาย พลังงาน และอารมณ์ของลูกค้า ซึ่งความรู้ที่พนักงานนวดควรมีรวมถึง ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์ และสรีรวิทยา (Anatomy & Physiology) มีความสามารถในการแปลความจากการสัมผัสจากการลูบคลำ (Palpatory Literacy) สามารถจัดลำดับวิธีการนวดที่ถูกต้องอย่างแท้จริง (Range of Authentic Massage Modalities) ทราบถึงพยาธิสภาพของโรค (Pathology) มีความรู้ความเข้าใจด้านพลังงาน การรักษาและพลังแห่งการสัมผัส (Energy, Healing and the Power of Touch) มีความตั้งใจ กิริยาท่าทางที่เหมาะสม (Intention, Presence and Connection) มีความรู้ด้านโภชนาการ (Nutrition)

สามารถใช้ประโยชน์ของกลไกของร่างกายที่สมบูรณ์ (Application of Healthy Body Mechanics) ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และมีจริยธรรมในการทำงาน (Guest Care and Work Ethics) มีทักษะการตรวจประเมิน และทักษะทางการสื่อสาร (Assessment and Communication Skills)

นอกเหนือจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ชันยวัลย์ สุนทรนนท์ (2547: 172) ยังได้นำเสนอคุณสมบัติพื้นฐานของการเป็นพนักงานนวดที่ดี ได้แก่

1) มีทัศนคติที่ดี (Attitude) เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ต้องมีทัศนคติที่ดี เชื่อมมั่นในวิชาชีพ ทั้งจิตใจและร่างกายดี พร้อมให้การบำบัดรักษา มีความตั้งใจ มุ่งมั่น ทำให้ลูกค้าเชื่อใจในการบำบัดรักษา มีจิตวิญญาณของความเมตตา ต้องระวังไม่เป็นผู้ชี้นำหรือออกคำสั่งให้ลูกค้าเชื่อฟัง

2) มีฝีมือดี (Hands) ต้องรักษามือให้มีความอบอุ่นสะอาด สัมผัสลูกค้าอย่างนุ่มนวล มีฝีมือในการนวด

3) จัดเตรียมลูกค้า (Position of the Client) ต้องจัดเตรียมด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ท่านอนที่ผ่อนคลาย ห้องที่อบอุ่น และมีความเป็นส่วนตัว

4) ชนิดการนวด (Mode of Massage) ต้องใช้การวิเคราะห์ สังเกต พิจารณาในการนวด ในเรื่องจังหวะการนวด แรงกดมาก/น้อย ความผิดปกติของกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ และท่าทางการนวดของนักบำบัด (Therapist) รวมทั้งความสูงต่ำของเตียงนวด

ส่วนสมรรถนะ หรือ Competency ที่ผู้จัดการควรจะมีนั้น สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2552: ออนไลน์) ได้สรุปจากการศึกษาและงานวิจัยของต่างประเทศว่าผู้จัดการควรมี สมรรถนะหลักของผู้บริหาร 6 ด้าน (Six Key Managerial Competencies) คือ

1) Communication Competency (ความสามารถในการสื่อสาร) ได้แก่ Formal Communication (การสื่อสารที่เป็นทางการ) Informal Communication (การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ) และ Negotiation (การเจรจาต่อรอง)

2) Planning and Administration Competency (ความสามารถในการวางแผนและการบริหารจัดการ) ได้แก่ Information Gathering, Analysis and Problem Solving (การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งการแก้ปัญหา) Planning and Organizing Projects (การวางแผนและบริหารโครงการ) Time Management (การบริหารเวลา) และ Budgeting and Financial Managements (การบริหารการเงินและงบประมาณ)

3) Teamwork Competency (ความสามารถในการทำงานเป็นทีม) ได้แก่ Designing Teams (การสร้างทีมงาน) Creating a Supportive Environment (การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อกูลกัน) และ Managing Team Dynamics (การบริหารการเปลี่ยนแปลงของทีมงาน)

4) Strategic Competency (ความสามารถเชิงกลยุทธ์) ได้แก่ Understanding the Industry (ความเข้าใจในธุรกิจ) Understanding the Organization (ความเข้าใจในองค์กร) และ Taking Strategic Actions (การดำเนินกลยุทธ์)

5) Global Awareness Competency (ความสามารถในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ) ได้แก่ Cultural Knowledge and Understanding (ความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลาย) และ Cultural Openness and Sensitivity (ความเปิดกว้างและความไวในการรับรู้วัฒนธรรมอื่น)

6) Self-Management Competency (ความสามารถในการควบคุมตนเอง) ได้แก่ Integrity and Ethical Conduct (ความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม) Personal Drive and Resilience (แรงขับเคลื่อนตัวและการตั้งสติ) Balancing Work and Life Demands (การสร้างสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว) และ Self-Awareness and Development (ความเข้าใจในตนเองและการพัฒนาตนเอง)

3.3 ภาระหน้าที่ของผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

การกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรมีความสำคัญมากในการจัดการบริการให้เกิดความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพในการวัดผลการทำงาน การว่าจ้าง การให้ผลตอบแทนและสามารถวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้แก่พนักงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ฉบับปรับปรุงแก้ไข พ.ศ.2551 หน้า 23 - 25

ผู้ดำเนินการหรือผู้จัดการสปา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการ ให้บริการตามนโยบายและคู่มือปฏิบัติงานของสถานประกอบการแห่งนั้นโดยเคร่งครัด
- 2) จัดทำทะเบียนประวัติผู้ให้บริการและพนักงาน
- 3) ทุกครั้งที่มีการจัดบริการรายการใหม่ หรือปรับปรุงบริการรายการใด ๆ ในแบบแสดงรายการ หรือมีการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ จะต้องดำเนินการให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับบริการนั้นหรือจัดทำคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์ และพัฒนาผู้ให้บริการให้สามารถให้บริการนั้น ๆ ได้ตามคู่มือที่จัดทำขึ้น
- 4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5) ควบคุมดูแลให้มีการจัดสถานที่ รูปภาพ หรือสื่อชนิดอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้

6) ควบคุมและดูแลผู้ให้บริการในสถานประกอบการให้มีการลักลอบ หรือมีการค้า หรือร่วมประเวณี หรือมีการกระทำ หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมาย วัฒนธรรม ศีลธรรมและประเพณีอันดี

7) ควบคุมดูแลการบริการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะและใช้ได้อย่างปลอดภัย

8) ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ

(ก) รับผู้มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์เข้าทำงาน

(ข) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้ผู้มีอาการมีเมาน์ประพฤติน่าเกลียดหรือครองสติไม่ได้เข้าไปอยู่ในสถานประกอบการระหว่างเวลาทำการ

(ค) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในสถานประกอบการ

(ง) ยินยอมหรือปล่อยปละละเลยให้มีการนำอาวุธเข้าไปในสถานประกอบการโดยฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน

9) ผู้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานโดยเคร่งครัด

10) ผู้ดำเนินการต้องดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิการในการทำงานของผู้ให้บริการและพนักงาน และต้องมีมาตรการป้องกันการถูกล่วงละเมิดจากผู้รับบริการ

11) ผู้ดำเนินการต้องแสดงใบรับรองมาตรฐานไว้ในที่เปิดเผยและมองเห็นได้ชัดเจน ณ สถานประกอบการนั้น

ผู้ให้บริการหรือพนักงานต้องมีหน้าที่และข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(ก) ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความรู้ ความชำนาญตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่ได้ศึกษาอบรมมา

(ข) ไม่กลั่นแกล้ง ทำร้าย หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ

(ค) เก็บความลับของผู้รับบริการ โดยไม่นำข้อมูลหรือเรื่องที่ได้ยินจากผู้รับบริการไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ หรือบุคคลอื่น

- (ง) ไม่แสดงอาการขี้ขวน กระทำลามกอนาจาร หรือพูดจาในทำนองให้
ผู้รับบริการเข้าใจว่าผู้ให้บริการต้องการมีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และ
ต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือค้าประเวณี
- (จ) ไม่พูดจาหยอกล้อ หรือล้อเล่น หรือกระทำการใด ๆ อันมิใช่หน้าที่ที่
จะต้องให้บริการกับผู้รับบริการ โดยต้องให้บริการด้วยอาการสุภาพ
อ่อนโยน
- (ฉ) ไม่ดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือของมีเมา หรือยาเสพติด ในขณะที่
ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- (ช) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ที่กระทำและไม่ลักขโมยทรัพย์สินของ
ผู้รับบริการ
- (ซ) มีความรับผิดชอบต่อตนเองโดยการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง และไม่นำ
โรคติดต่อไปแพร่แก่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
- (ฌ) ห้ามมิให้ผู้ให้บริการใส่เครื่องประดับหรือของมีค่า ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อ
การปฏิบัติงาน
- (ญ) เป็นผู้ดำรงตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

ไพบูลย์ ปิณฑน์โอวาท(2547: 109 - 110) ได้กำหนดลักษณะหน้าที่การงานของผู้
ดำเนินงานสปา หรือผู้จัดการสปา (Spa Manager) และพนักงานเทอราปิสต์ หรือพนักงานนวด
(Therapist) ดังนี้

1) ผู้ดำเนินงานสปา (Spa Manager) มีหน้าที่ดำเนินการตามนโยบายของธุรกิจที่
เจ้าของกิจการวางไว้ วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ควบคุม/ ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม
เป้าหมาย จัดการกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และตั้งงบประมาณการบริหาร

2) พนักงานเทอราปิสต์ (Therapist) มีหน้าที่ให้บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ดูแลรับผิดชอบความสะอาด รักษาในส่วนที่ได้รับมอบหมาย ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการใน
เรื่องการปฏิบัติตน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อน/ ระหว่าง/ หลังการเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ผลที่ดีตาม
หลักของแต่ละทรีทเม้นท์ พัฒนาทักษะ องค์ความรู้ในงานบริการที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
และปฏิบัติตามจริยธรรม/ จรรยาบรรณเทอราปิสต์ และทำตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับสถาบัน
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) (2549) ที่ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของพนักงานทั้งสองตำแหน่งไว้ดังนี้

1) ผู้จัดการสปา (Spa Manager) มีหน้าที่ วางแผนนโยบายและกำหนดทิศทางของธุรกิจ จัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละฝ่ายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ควบคุมการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ในสปาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่หัวหน้าควบคุมดูแลบริการเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และปรับปรุงการปฏิบัติงาน วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ การส่งเสริมการตลาด ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ควบคุมและฝึกสอน ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและการตลาดอย่างต่อเนื่อง

2) พนักงานบริการ หรือพนักงานนวด (Therapist) มีหน้าที่ทำความสะอาด จัดเตรียมเตียงและห้องสำหรับนวด ทั้งก่อนและหลังลูกค้าเข้าใช้บริการ ดูแลรักษาความสะอาด และสุขอนามัยของห้องสำหรับนวดอยู่ตลอดเวลา ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนและหลังการรับบริการ บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พัฒนาทักษะและความรู้ในงานบริการที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

3.4 มาตรฐานผู้จัดการสปา และพนักงานนวด

3.4.1 มาตรฐานผู้จัดการสปาเพื่อสุขภาพ

จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 (2551: 22 - 23) ได้ระบุมาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้จัดการสปาให้มีความดังต่อไปนี้

1) ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีผู้ดำเนินการคนหนึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการสถานประกอบการนั้น ผู้ดำเนินการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

(ข) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

(ค) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง

รับรอง หรือให้ความเห็นชอบหรือผ่านหลักสูตรผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพที่คณะกรรมการ
ตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง

(ง) ผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถ ตามที่คณะกรรมการตรวจและ
ประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด

(จ) กรณีเคยเป็นผู้ดำเนินการมาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประเมินความรู้
ความสามารถจะต้องพ้นระยะเวลานับแต่วันที่ถูกเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้
ความสามารถใหม่ได้

(ฉ) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษ
สำหรับความผิดที่กระทำโดยความประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(ช) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

(1) โรคพิษสุราเรื้อรัง

(2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง

(3) โรคจิตร้ายแรง

(4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถาน
ประกอบการ

(ซ) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(ฅ) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้
ความสามารถ

2) ผู้ดำเนินการต้องควบคุมดูแลกิจการของสถานประกอบการนั้นได้โดย
ใกล้ชิด และไม่เป็นผู้ดำเนินการสถานประกอบการแห่งอื่นอยู่แล้ว

3) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ หรือผู้ดำเนินการ
ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ผู้ประกอบการจะต้องจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ และต้องแจ้งเป็น
หนังสือให้กองการประกอบโรคศิลปะสำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดในเขตท้องที่ ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนผู้ดำเนินการในระหว่างที่
ดำเนินการจัดหาผู้ดำเนินการใหม่ ให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพนั้นประกอบกิจการต่อไปได้ แต่ไม่เกิน
30 วัน

3.4.2 มาตรฐานพนักงานนวดสปาเพื่อสุขภาพ

จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ฉบับปรับปรุงแก้ไข พ.ศ.2551 หน้า 31 – 32 ได้ระบุมาตรฐานให้ผู้ให้บริการสปาหรือพนักงานนวดสปาเพื่อสุขภาพ ให้มีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้
 - (ก) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
 - (ข) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบันหรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง
 - (ค) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้
 - (1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - (2) โรคติดเชื้อเสียดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - (3) โรคจิตร้ายแรง
 - (4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานประกอบการ
 - (ง) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (จ) กรณีเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน แต่ถูกคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการเพิกถอนใบประมวลความรู้ความสามารถจะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพหรือสมรรถนะของหน่วยงานต่าง ๆ ตำแหน่งงานอาชีพต่าง ๆ ได้ดังนี้

พัชรา ถาวร (2543) ศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ในการปฏิบัติเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 โดยทำการวิเคราะห์วัดระดับ และเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่เป็นเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ในเขตภาคเหนือ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน แบบวัดระดับความจำเป็นต้องมีสมรรถนะและระดับสมรรถนะที่มีอยู่ แบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI จากเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 ในเขตภาคเหนือ จำนวน 406 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 แบ่งเป็น หมวดความรู้ 12 ข้อ หมวดทักษะ 10 ข้อ หมวดความสามารถ 9 ข้อ และหมวดบุคลิกภาพ 13 ข้อ ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะทุกข้อในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำนั้น พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกภาพสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

จิราภรณ์ โชติพิฤกษ์ชูกุล (2546) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขที่เข้ารับการศึกษาคือในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ภาคพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง ตามความคิดเห็นของบุคลากรสาธารณสุข ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข 8 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านการปฏิบัติการพยาบาล ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการบริหาร ความสามารถด้านทักษะเกี่ยวกับมนุษย์และมวลชน ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยี คุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรม คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ และคุณสมบัติด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก โดยเฉพาะสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน (3) ผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มในด้านบวก พบว่า การศึกษาต่อทำให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น สามารถนำ ความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้เลย และยังสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ได้ ส่วนด้านลบพบว่า ทำให้สุขภาพทรุดโทรม เครียด และค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

สมพร ศิลป์สุวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสามารถในงานของผู้บริหารระดับกลางสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยผลการศึกษาพบว่า ความสามารถหลักในงานที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการเรื่องจริยธรรมในเรื่องของความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา สำหรับขีดความสามารถหลักในงานที่มีความสำคัญเรียงลำดับ ได้ดังนี้ คือ ทักษะคิดในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประสานความร่วมมือ การวางแผนและการจัดการ ภาวะผู้นำ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

สวรรยา ธีรวิทย์ทางกูร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจค้าปลีก ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นขององค์การธุรกิจค้าปลีก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 184 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้บริหารส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการด้านทักษะส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ต่างกันของผู้บริหารส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการด้านคุณลักษณะพิเศษสำหรับความสามารถขั้นสูง และผู้บริหารมีความคาดหวังด้านความสามารถทางการจัดการที่สูงสุด ได้แก่ ความสามารถทางด้านคุณลักษณะพิเศษสำหรับการจัดการขั้นสูง ความคาดหวังรองได้แก่ การเป็นผู้นำ ทักษะส่วนบุคคล และการทำงานเป็นทีม ความคาดหวังทั่วไป ได้แก่ พลังในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ความรู้ บุคลิกภาพและการคิดวิเคราะห์

ชลิดา คงเมือง (2548) ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ โดยการสอบถามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสมรรถนะ จำนวน 18 คน เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมมาใช้ในการวางแผนการสรรหาว่าจ้าง และการพัฒนาพนักงานในองค์การในอนาคต โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ โดยรอบแรกเป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตามแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น จากนั้นรอบที่สอง นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับใช้สอบถามผู้เชี่ยวชาญ และรอบที่สาม ใช้คำมัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เป็นตัวกำหนดมติของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้เป็นข้อสรุปของสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ พบว่าเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ตามองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ สมรรถนะด้านความรู้ ได้แก่ ความรอบรู้ในงานที่ทำ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และความสามารถในการบริหารจัดการ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การบริหารการเปลี่ยนแปลง ทักษะในกระบวนการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านภาษาอังกฤษ สมรรถนะด้านพฤติกรรม ได้แก่ มุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จ

รักการเรียนรู้ เรียนรู้ด้วยตนเอง การกล้าขึ้นหัดและการแสดงออก การมีส่วนร่วมกับองค์กร การยืดหยุ่น อดทนต่อความกดดัน ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีจริยธรรม

ธีรณัฐ หริ้มเจริญ และประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถตามตำแหน่งงานวิศวกรไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อกำหนดขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้าและพนักงานระดับบริหารของการไฟฟ้านครหลวง โดยทำการศึกษาในวิศวกรไฟฟ้าระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร จำนวน 232 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าขีดความสามารถตามตำแหน่งงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ขีดความสามารถในการบริหาร (Managerial Competency) ประกอบด้วย ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะการพัฒนาตนเอง และความสามารถในการผสมผสานความสำเร็จที่มุ่งทั้งงานและคน และขีดความสามารถด้านเทคนิค (Technical Competency) ประกอบด้วย ความรู้ในด้านวิศวกรรม การยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ความมั่นใจในตนเอง และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพเพื่อลูกค้า

ศิลกร กุลเจริญ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถหลักและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ซี เอ็ม อุตสาหกรรม จำกัด เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลัก (Core Competency) และขีดความสามารถในงาน (Functional Competency) ของช่างเครื่องฉีดพลาสติก โดยทำการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิและการสัมภาษณ์ผู้บริหารและช่างฉีดพลาสติก รวมทั้งสิ้น 10 คน ผลการศึกษาพบว่าขีดความสามารถหลักที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของช่างเครื่องฉีดพลาสติก มี 5 ขีดความสามารถ ได้แก่ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมุ่งความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบในงาน ส่วนขีดความสามารถในงานที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมี ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล

นัทศกมล วรเลิศ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสามารถที่พึงประสงค์ของนักบริหารทรัพยากรบุคคล ในธุรกิจโรงแรม ในช่วงปี พ.ศ.2550 – 2555 โดยทำการศึกษาในผู้บริหารทรัพยากรบุคคลระดับสูง และระดับกลางในธุรกิจโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าขีดความสามารถของผู้บริหารทรัพยากรบุคคลที่พึงประสงค์ที่มีความสำคัญแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คือ Business Management Competencies ซึ่งประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ การรู้และเข้าใจกลยุทธ์ขององค์กร มีมุมมองในเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ สามารถวินิจฉัยข้อเท็จจริงทางธุรกิจ และการหยั่งรู้และควบคุมองค์กร ตามลำดับ กลุ่มที่ 2 คือ Professional Competencies ซึ่งประกอบด้วย มีความสามารถเชิง

วิเคราะห์ การหยั่งรู้และประเมินค่า การใส่ใจ การระมัดระวัง การยึดมั่นกับงานบริการที่มีคุณภาพ ตามลำดับ และกลุ่มที่ 3 คือ Technical HR Competencies ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารต้องสามารถวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสามารถในการเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ การมีความรู้ด้านกฎหมายและไม่ฝ่าฝืนสภาพทั่วไปของกฎหมายที่เกี่ยวกับงาน การสรรหาพนักงานและการรักษาพนักงาน และการจัดการเรื่องค่าตอบแทน ตามลำดับ

ประมา ศาสตระรุจิ (2550) ได้ทำการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยเกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการสร้างคู่มือ คือ ต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 8 สมรรถนะหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และมนุษยสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียนไปใช้ คือผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ระดับหัวหน้าส่วน/ฝ่าย (ข้าราชการระดับ 7-8) ที่มีบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงาน และข้าราชการระดับ 8 ซึ่งมีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการพิจารณาเป็นผู้บริหาร มีความสนใจและต้องการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานจำนวน 30 คน ซึ่งผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ พบว่า คู่มือการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในด้านสมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ จริยธรรม รองลงมา คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และลำดับที่สาม คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

ไพบุลย์ ไชยเสนา (2550) ทำการศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านจิตมุ่งบริการ ตามความคิดเห็นของ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2550 จำนวน 152 คนจำแนกตามสถานภาพทางเพศ อายุ และประเภทของครูผู้สอน (ข้าราชการครู ครู

ลูกจ้าง และวิทยากร) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้สอนในโรงเรียนฝึกอາชีฟกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอາชีฟกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะที่เหลือ 4 ด้าน ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยครูผู้สอนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีฟกรุงเทพมหานครโดยรวมสูงกว่าครูผู้สอนเพศชาย สำหรับสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีฟกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจำแนกตามอายุและประเภทของครูผู้สอน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานการศึกษา หน่วยงานของรัฐบาล และสถานประกอบการ สมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งพบว่าแต่ละหน่วยงาน แต่ละตำแหน่งงาน มีความต้องการด้านสมรรถนะแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละงาน รวมถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานนวด ผู้จัดการสปา และการให้บริการในธุรกิจสปา ได้ดังนี้

ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำนวน 100 ราย พบว่า สาเหตุที่มาใช้บริการสปาที่สำคัญที่สุด คือ ต้องการพักผ่อนคลายเครียด และปัจจัยด้านบุคคลหรือผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ผู้บริโภคใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการได้แก่ พูดยาไฟโรระ บริการด้วยความระมัดระวัง สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส การตัดสินใจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการสปา คือ พนักงานไม่สะอาด ไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสปา

ศุภรี นัทรกันยารัตน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing) หรือ 7P's ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านบุคคล ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการสปาจำนวน 165 คน ที่ใช้บริการสปาเป็นสมาชิกของ Chiangmai Spa Society of Thailand โดยปัจจัยส่วนประสมทางด้านบุคคลมีการสอบถามความพึงพอใจในแยกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ ผู้นำ

บَابัฒมีประกาศนียบัตรวิชาชีพ พนักงาน/ ผู้นวดมีบุคลิกภาพดี มีมารยาท พนักงาน/ ผู้นวดมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงาน/ ผู้นวดมีความรู้เกี่ยวกับสปาเป็นอย่างดี พนักงาน/ ผู้นวดสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ พนักงาน/ ผู้นวดเข้าใจความต้องการสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ดี ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการได้แก่ การมีเครื่องคัมไวรองรับลูกค้า ส่วน ปัจจัยย่อยด้านบุคคลปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้นวดบَابัฒมีประกาศนียบัตร การอบรมวิชาชีพ รองลงมาคือผู้นวดมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ผู้นวดมีบุคลิกภาพดี มีมารยาท ส่วนปัญหาในการใช้บริการสปา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ได้แก่ ชนิดของน้ำมันนวดมีไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคคล ได้แก่พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐาน

อรรณณ ภาชีรัถย์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของเคย์สปาในย่านสุขุมวิท โดยการวิจัยพิจารณาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าของผู้ให้บริการ ด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า โดยทำการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้ากับประเภทของการบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้เคย์สปา จำนวน 400 คน พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพด้านบริการ 5 ด้าน ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าของผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ลูกค้าเข้าใช้บริการเคย์สปาในย่านสุขุมวิทโดยรวม พบว่ามีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทุกด้าน

รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณสมบัตินักบَابัฒสปาที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้บริหารธุรกิจสปา จำนวน 22 ราย เกี่ยวกับลักษณะงานของ

นักบำบัดสปา และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ทักษะและบุคลิกภาพ ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจสปาส่วนมากมีนักบำบัดสปา 4 คน นักบำบัดสปา 1 คนให้บริการผู้มารับบริการ 2 คนต่อวัน นักบำบัดสปาส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ส่วนใหญ่งานที่ต้องปฏิบัติทุกวัน ก่อนการให้บริการ คือ การเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ ช่วงให้บริการ คือ การบริการจัดตัว การนวดแบบต่าง ๆ ช่วงหลังการให้บริการ การทำความสะอาดอุปกรณ์ เก็บอุปกรณ์และเปลี่ยนเครื่องใช้สำหรับลูกค้ารายใหม่ ส่วนคุณสมบัติของนักบำบัดสปาที่พึงประสงค์เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป สถานภาพใดก็ได้ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพเน้นเรื่องความซื่อสัตย์และความละเอียดรอบคอบ คุณสมบัติด้านความรู้จะเน้นความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการนวด คุณสมบัติด้านความสามารถให้ความสำคัญกับความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง และคุณสมบัติด้านทักษะมุ่งเน้นทักษะในการบริการนวดตัวแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้บำบัดสปาคควรวางตัวให้เหมาะสม ไม่เลือกผู้มาใช้บริการ สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ควรหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ควรมีจิตวิทยาในการบริการ มีทักษะในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และผู้บริหารธุรกิจสปาต้องการให้รัฐบาลสนับสนุนอย่างแท้จริงในเรื่องมาตรฐานของนักบำบัดสปา

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Abraham S. et al. (2001: 842 – 851) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะทางการบริหารจัดการและขั้นตอนการประเมินผลงานทางการบริการจัดการ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจและสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่พวกเขาพิจารณาว่าสำคัญในการเป็นพนักงานที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารจัดการโดยเลือกจากตัวแบบสมรรถนะ 23 สมรรถนะและบริบทของพวกเขาได้นำสมรรถนะเหล่านั้นไปใช้ในการประเมินผลงานของพนักงานหรือไม่ จากคตินักเรียน MBA ของมหาวิทยาลัยในรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกาที่ทำงานในตำแหน่งด้านการบริหารจัดการในบริษัทในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุสมรรถนะอื่น ๆ ที่พิจารณาว่าสำคัญนอกเหนือจากตัวแบบสมรรถนะในแบบสำรวจ พบว่า 10 อันดับของสมรรถนะที่ผู้ตอบแบบสำรวจว่าผู้บริหารจำเป็นต้องมี ได้แก่ ทักษะการสื่อสารทางการพูดและการเขียน เป็นนักแก้ไข ปัญหา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะความเป็นผู้นำ การให้ความสนใจกับลูกค้า มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ ทำงานเป็นทีม เชื่อถือได้ เน้นคุณภาพ และสมรรถนะที่ผู้ตอบแบบสำรวจระบุเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพ ได้แก่ ทักษะความเป็นผู้นำ การให้ความสนใจกับลูกค้า การมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นนักแก้ปัญหา มีทักษะด้านการสื่อสาร และทำงานเป็นทีมได้ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้สมรรถนะเหล่านี้ในการขั้นตอนการประเมินผลงาน

Brophy M. and Kiely T. (2002: 165 - 176) ศึกษาเรื่องทักษะทางด้านการจัดการโรงแรม ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่จำเป็นของผู้จัดการระดับกลางของธุรกิจโรงแรม 3 ดาว ของประเทศไอร์แลนด์ โดยทำการวิเคราะห์งาน ใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้จัดการระดับกลาง และผู้จัดการทั่วไปจำนวน 59 คน เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ เทคนิคในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า และเกี่ยวกับความสามารถในการแยกแยะพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงกับประสิทธิภาพต่ำ ผลการศึกษาพบว่าแรงผลักดันที่สำคัญสำหรับผู้จัดการระดับกลางและผู้จัดการทั่วไป ได้แก่ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การรักษาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดการกับพนักงาน ความสามารถในการสร้างกำไร และความสามารถในการสร้างธุรกิจให้เจริญเติบโต

Cizel et al. (2007: 14 - 22) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สมรรถนะด้านการบริหารจัดการที่จำเป็นในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศตุรกี โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้จัดการระดับกลางที่ทำงานในธุรกิจการให้บริการของโรงแรม 5 ดาวในอันตาดยา ซึ่งเป็นเมืองหลักของการท่องเที่ยวแถบชายฝั่งเมดิเตอร์เรเนียนของตุรกี จำนวน 198 คน โดยวัดระดับความสำคัญของและระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ปัจจุบันเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะทางเทคนิคและสมรรถนะในการจัดการทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าผลต่างระหว่างสมรรถนะที่มีอยู่กับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่สูงที่สุด คือ ส่วนของการตลาดและการวิเคราะห์ทางการตลาด การจัดการด้านเศรษฐศาสตร์และการเงิน ด้านภาษา และด้านคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ สมรรถนะทั่วไปที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ การควบคุมการตอบสนองที่รวดเร็วในสถานการณ์ทางอารมณ์ ซึ่งส่วนงานบริการเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและการควบคุมอารมณ์เป็นส่วนของลักษณะทางบุคคลที่สำคัญมาก เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในที่สุด

Qiao J. and Wang W. (2009: 69 - 80) ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการบริหารสำหรับผู้จัดการระดับกลางในประเทศจีน เพื่อศึกษาสมรรถนะทางการจัดการที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการระดับกลางที่ประสบความสำเร็จ ในประเทศจีน โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จากนักศึกษาพาร์ทไทม์คณะบริหารธุรกิจจำนวน 520 คน (MBA และ EMBA) ของมหาวิทยาลัยในประเทศจีน ซึ่งนักศึกษาทุกคนเป็นผู้จัดการระดับกลางหรือเป็นระดับหัวหน้างาน โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 การศึกษา การศึกษาที่ 1 ศึกษาเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะทางการจัดการที่จำเป็นของผู้จัดการระดับกลางที่ประสบความสำเร็จ และการศึกษาที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่สำคัญของผู้จัดการระดับกลาง ผลการศึกษาของการศึกษาที่ 1 พบว่าสมรรถนะที่สำคัญมาก 5 ลำดับสำหรับผู้จัดการระดับกลางตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านความ

รับผิดชอบ ความสามารถในการสร้างทีม การจัดการด้านความสัมพันธ์ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการปัญหา ส่วนผลการศึกษาที่ 2 พบว่าสมรรถนะหลักที่สำคัญมากที่สุดสำหรับผู้จัดการระดับกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านการสื่อสาร สมรรถนะด้านการปฏิบัติการ สมรรถนะในการสร้างทีม สมรรถนะด้านการประสานงาน และสมรรถนะความเชี่ยวชาญทางเทคนิค และจากการศึกษายังพบว่าสมรรถนะสำหรับผู้จัดการระดับกลางแตกต่างจากผู้จัดการอาวุโส ตำแหน่งที่ต่างกันก็จำเป็นต้องมีพฤติกรรมทางการจัดการที่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการสพปพึงพอใจในใช้บริการสพป ซึ่งผู้รับบริการสพปให้ความสำคัญ และคาดหวังให้พนักงานมีความรู้และทักษะผู้จัดการสพปที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบบริการที่เหมาะสม ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้สามารถส่งมอบการบริการที่เป็นมาตรฐาน และสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และ วัฒนธรรมองค์กร โดยบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน ก็ควรต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รูปแบบพฤติกรรมต่างกัน สมรรถนะสามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนา ความสามารถของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้สมรรถนะยังมีประโยชน์ต่อตัวพนักงาน คือเป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร สามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กรเช่น การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมในธุรกิจสพป