

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของ โอเอซิส สปา จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่ง เนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำงาน
- 2.2 แนวคิดองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 บริษัท เคสทีนี่เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กัญตยา เพิ่มผล (2551) อ้างโดย (อารี เพชรสุด, 2530, หน้า 56 อ้างอิงจาก Locke, 1976) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคนที่มีความรู้ เราอาจต้องวิเคราะห์ องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คน นั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมีความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาที่จะ เรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับ ความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณเกินไป แต่ให้ทำในเวลาที่ยากัดและ งานนั้น ควรส่งเสริมให้

ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุม กระบวนการ และสถิติ การทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะ ค่าจ้างอาจ เป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความ ต้องการของ ตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรง ต้องมีความ ยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติ เดียวกันส่วน วิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่าย เงินเดือนรายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ ลูกจ้างหรือ ผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุก คนก็จะตั้ง ความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ เลื่อนขั้นหรือ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีเกณฑ์การ พิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และ เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อ บุคคล ทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้างควรให้เครดิตกับ บุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและ ทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจาก การ ทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเท อากาศ หรือ โรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็ เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็น องค์ประกอบ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ พึงพอใจในการทำงาน หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการ ทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร เป็นต้น

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการ หนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นที่มิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

2.3 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา รังษิภโนดร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนวดในสปา เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนวดในสปา เขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างตัวจากพนักงานนวดในสปาขนาดกลางที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง รวมทั้งสิ้น 60 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพด้านต่างๆ ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือน ค่าทิปจากผู้ใช้บริการ ชื่อเสียงของสปา สวัสดิการ สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบริหารจัดการของหัวหน้างานและปัจจัยภายนอก ได้แก่ การซื้อตัวของสปาคู่แข่ง และการที่มีเป้าหมายไปยังสปาที่ดีกว่าเดิมทั้งแรงบันดาลใจอื่นๆ จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนวดในสปา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานนวดในสปา มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของสปา ด้านค่าจ้าง/เงินเดือน ค่าทิปจากผู้ใช้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านงาน และด้านการยอมรับ ตามลำดับระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านหัวหน้างาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายขององค์กร และด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละองค์ประกอบดังนี้ ด้านงาน คือ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความชำนาญ ค่าจ้าง/เงินเดือน คือ ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน คือ การมีอนาคตไกลและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับ คือ การที่บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน ด้าน

ผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน คือ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม ด้านสภาพแวดล้อมของสปลา คือ มีระบบการถ่ายเทอากาศดี ด้านหัวหน้างาน คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ สังคมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร คือ บริษัทมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะของพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

ชูลิมา พนมศักดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย ในจังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและปัญหาของผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาเชิงปริมาณ เฉพาะกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 304 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทยในเขตจังหวัดชลบุรี 1,400 คน เครื่องมือในการเก็บ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 -44 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระยะ เวลาในการทำงาน 3 - 5 ปี รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนของหมอนวดแผนไทย มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001- 8,000 บาท โดยเป็นผู้รับจ้างรายวัน คิดตามผลงาน ได้รับการฝึกอบรมจากภาคเอกชนระยะเวลาอบรมน้อยกว่า 30 ชั่วโมง ลักษณะการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ ให้บริการนวดแบบเชลยศักดิ์ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย ในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านที่หมอนวดให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ด้านหน้าที่การงาน ด้านเงินรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ ส่วนด้านที่หมอนวดแผนไทยให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านที่หมอนวดแผนไทยให้ความสำคัญระดับน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละองค์ประกอบดังนี้ ด้านหน้าที่การงาน คือ ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ด้านเงินรายได้ คือ การประกอบอาชีพนวดแผนไทยที่ทำให้มีรายได้ดีกว่าเดิม ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง คือ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาประสบการณ์ของตนเองตลอดเวลา ด้านการยอมรับ คือ การมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน คือ การได้รับการดูแลรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วยในระหว่างการปฏิบัติงานที่สถานบริการอย่าง

เหมาะสม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือ ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์/วัสดุ เช่น การจัดวางตำแหน่ง เก้าอี้/เตียงนอน ลูกประคบ/แป้งๆ ในการให้บริการลูกค้าเสมอ ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา คือ เกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีที่มีความเหมาะสมและชัดเจน ด้านเพื่อนร่วมงาน คือ ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร คือ มีนโยบายการปรับขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทนของบริษัทที่ชัดเจน หมอนวดแผนไทยผู้ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการนวดแผนไทย ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นผู้มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบมาก 3 อันดับแรก คือ มีปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานในกรณีผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติ เช่น ภาษาจีน ภาษา อังกฤษ ภาษาเกาหลี เป็นต้น รองลงมาเป็นความรู้และทักษะที่หมอนวดแผนไทยต้องการพัฒนา เช่น การทำลูกประคบ และการนวดน้ำมันตามลำดับ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพที่หมอนวดแผนไทย พบเป็นอันดับน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกียรติแก่ผู้ปฏิบัติงาน

คุณลักษณะ ลาดปลาชะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาและสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา โดยเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา การศึกษาครั้งนี้ใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบลึกในพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานสูงจำนวน 10 คน ซึ่งทำงานอยู่ในสปาแบบไม่มีที่พักค้างคืนจำนวน 3 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมในการศึกษาริบทด้านกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การของสปาที่ทำการศึกษ ใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน 5 เดือน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดสปาทั้งหมดมีความเครียดจากการทำงานใน 5 มิติ คือ ความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน และความเครียดในมิติของการต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ความเครียดจากการทำงานยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ ความเครียดจากการทำงานที่มีความเครียดจากการทำงานครบทุกมิติ และความเครียดจากการทำงานแบบที่มีความเครียด จากการทำงานไม่ครบทุกมิติ โดยมีความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของการ

ต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ไม่มีความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเอง
 ด้อยคุณค่าหรือความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน

โดยกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์กรแบบทุนนิยมของสปาที่ทำการศึกษาคือเป็น
 สาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงาน โดยนายทุนควบคุมพนักงาน
 นวดสปาให้ทำงานไปตามกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมซึ่งกระบวนการแรงงานดังกล่าวเป็น
 กระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมที่มุ่งหวังเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน นายทุนขูดรีดแรงงานผ่าน
 กระบวนการแรงงานโดยการกำหนดเวลาในการทำงานที่ยาวนาน กำหนดวิธีการทำงานและ
 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมต่อตัวพนักงาน พนักงานนวดสปาต้องทำงานอย่างหนัก
 เวลาในการทำงานไม่แน่นอน ได้ค่าแรงต่ำ ถูกขูดรีดแรงงานทั้งทางกาย ใจและอารมณ์มีการนายทุน
 ยังขูดรีดแรงงานโดยนำเอาการบริหารงานแบบราชการและการจัดการอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ของ
 งานมาใช้ในการควบคุมแรงงาน ผ่านการเปลี่ยนหรือลบทักษะเดิมของแรงงาน แยกความคิดและ
 การทำงานของแรงงานออกจากกัน การผูกขาดความรู้ การขูดรีดแรงงาน การมีสองมาตรฐานใน
 การทำงานการมีระบบบังคับบัญชาแบบเป็นลำดับขั้น การที่ต้องถูกบันทึกการทำงานให้เป็นลาย
 ลักษณ์อักษร การขูดรีดแรงงานของนายทุนในรูปแบบดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน
 ทำงานขึ้น

2.4 บริษัท เดสทินีเอนเตอร์ไพรส์ จำกัด

บริษัท เดสทินีเอนเตอร์ไพรส์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2546 เป็นบริษัทที่ให้บริการสปา
 เพื่อสุขภาพภายใต้ชื่อ โอเอซิสสปา ซึ่งปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 9 สาขา โดยตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่
 กรุงเทพฯ พัทยา และภูเก็ต โอเอซิส สปาเป็นสปาที่มีบริการเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นด้านวัฒนธรรม
 การเอาใจใส่ที่อ่อนนุ่มและอบอุ่นแบบชาวเชียงใหม่ มีสถานที่ร่มรื่น กว้างขวางและสวยงามได้
 มาตรฐานระดับสากล เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และชาวไทยมาใช้บริการมาก
 ถึงปีละ 27,000 คน จาก 10 สาขาทั่วประเทศ และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โอเอซิส สปา ยังเป็น
 สถานที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีความเป็นเอกลักษณ์แบบล้านนาสปา ด้วยการบูรณาการหลัก
 วิชาการบำบัดที่ประยุกต์มาจากภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย การนวดแบบอายุรเวช การใช้น้ำบำบัด
 การใช้สฤคณธาบำบัด (Aromatherapy) เน้นการปรนนิบัติผิวพรรณด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพร มีแบบ
 แผนการนวดโดยเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ (Signature Massage) ตลอด 9 ปีที่ผ่านมาโอเอซิสสปาได้
 ให้บริการลูกค้ามากกว่า 100,000 คนจากทุกประเทศทั่วโลก โดยจะให้บริการสปาเพื่อการส่งเสริม
 สุขภาพและนำเสนอวัฒนธรรมล้านนาที่มีมนต์เสน่ห์ ผ่าน รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัสซึ่ง
 องค์กรประกอบบำบัดแบบสปาไทย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ได้รับประสบการณ์สปาที่ยอดเยี่ยมโดย

วัดผลจากดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction Index: CSI) โดยเฉลี่ยทุกสาขา มากกว่า 90% ส่วนในจังหวัดเชียงใหม่นั้นประกอบด้วยสองสาขาคือ สาขาเชียงใหม่ โอเอซิส สปา ตั้งอยู่เลขที่ 102 ถนน ศิริมังคลาจารย์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสาขาลานนา โอเอซิส สปา ตั้งอยู่เลขที่ 4 ถนนสามล้าน ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การบริการหลัก โอเอซิสสปาเป็นสปาเพื่อสุขภาพที่ผู้มาเยือนจะได้พักผ่อนในธรรมชาติที่สงบ การบริการมีเอกลักษณ์โดดเด่นโดยบูรณาการหลักวิชาการบำบัดที่ประยุกต์มาจากภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย การนวดแบบอายุรเวช การใช้น้ำบำบัด การใช้สுகุณธบำบัด (Aromatherapy) อย่างร่วมสมัย เน้นการปรนนิบัติผิวพรรณด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพร ผสมผสานเป็น สปาเมนู (Spa Menu) และ สปาแพคเกจ (Spa Package) ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก มีแบบแผนการนวดโดยเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ (Signature Massage) ที่มีชื่อเสียงมาก และ มีการคิดค้นสปาทรินเมนต์ใหม่ๆ เหมาะสมกับความต้องการและความนิยมของลูกค้าตลอดทั้งปีซึ่งลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการ

วิสัยทัศน์ โอเอซิสสปามุ่งที่จะเป็นสปาอัตลักษณ์ล้านนาไทยที่ดีที่สุด ในเอเชียและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ภารกิจ โอเอซิสสปาจะให้บริการลูกค้าให้ได้รับประสบการณ์สปาที่เยี่ยมยอด ด้วยบริการที่นุ่มนวล อ่อนหวาน ได้รับการปรนนิบัติอย่างมืออาชีพ เราจะทำธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจเกินความคาดหมาย เพื่อให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในอาชีพ เพิ่มพูนมาตรฐานคุณภาพชีวิต เพื่อตอบแทนคุณค่าผู้สังคมและเชิดชูวัฒนธรรมไทย

ทุกสาขาของโอเอซิสสปา เป็น Stand Alone Day Spa มีตั้งแต่ 400ตารางเมตร-1ไร่ ตั้งอยู่ในทำเลธุรกิจ แหล่งท่องเที่ยว และ ถิ่นที่พัก ที่เน้นการอนุรักษ์ระบบนิเวศธรรมชาติให้คงเดิมด้วยการรักษาพื้นที่สวนและต้นไม้ให้มากที่สุดเนื่องจากสปาเพื่อสุขภาพต้องให้บริการลูกค้าในมิติต่างๆ ครอบคลุมทั้ง 5 สัมผัส คือ รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส จึงมีหลักการออกแบบด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในมิติดังต่อไปนี้

ระบบนิเวศ โอเอซิสสปาให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุดที่ต้องคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติมากที่สุด เน้นการออกแบบห้องอาบน้ำกลางแจ้งเพื่อให้ลูกค้าได้ใกล้ชิดธรรมชาติ มีห้องทรินเมนต์ที่ไม่แออัดมากเกินไป รองรับได้สูงสุด 10-25 คน เพื่อไม่ให้กิจกรรมสปาส่งผลกระทบต่อสมดุลของระบบนิเวศธรรมชาติ

ทำเลที่ตั้ง (Location) จุดเด่นด้านสถานที่โอเอซิสสปาตั้งอยู่ในชุมชนเมืองที่สงบ เงียบปลอดภัย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ มีพื้นที่สีเขียวที่ร่มรื่นมากกว่า 50% นักท่องเที่ยวสามารถ

เดินทางสะดวก (Easy Accessibility) มีสภาพแวดล้อมของชุมชนที่ดี และปราศจากมลภาวะทางเสียงและทางอากาศ

ด้านการใช้งาน (Function) จัดสรรพื้นที่การใช้โดยอิงกับธรรมชาติ มีห้องทรีทเมนต์ทุกห้องสามารถมองเห็นสวนธรรมชาติในสปาเพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสกับความชุ่มชื้นในใจกลางเมือง ในคอนเซ็ปต์ The Garden Villa in The Middle of a City ที่ออกแบบพื้นที่ใช้งาน โดยแยกสัดส่วนชัดเจน เน้นความเป็นส่วนตัวของลูกค้าโดยมีบริเวณต่างๆในสปาแยกตามประเภทการใช้งาน ดังนี้

- บริเวณรับรอง (Reception Area)
- วิลล่า และห้องทรีทเมนต์ (Villas and Treatment Rooms)
- ห้องอาบน้ำกลางแจ้ง อ่างอาบน้ำ (Open to Nature Bathroom)
- ห้องอบสมุนไพร (Herbal Steam Room)
- มุมพักผ่อน (Relaxation Area)

การตกแต่งสปา (Decoration) เน้นสถาปัตยกรรมร่วมสมัย (Contemporary) และความรู้สึกใกล้ชิดธรรมชาติ มีต้นไม้ใหญ่และสนามหญ้า ใช้ปูนเปลือยและผิวไม้ มีทางเดินธรรมชาติ ผ่านน้ำตก ต้นไม้ และก้อนหินให้ลูกค้าเดินได้ใช้เวลาอย่างช้าๆ ไม่เร่งรีบ การตกแต่งเน้นการแสดงออกซึ่งวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยเน้นอัตลักษณ์ล้านนาด้วยการใช้เฟอร์นิเจอร์สีโทนน้ำตาลแดงแสดงออกถึงความอบอุ่น วัสดุตกแต่งสปาล้วนมาจากศิลปินในท้องถิ่นจากเชียงใหม่ เช่น เฟอร์นิเจอร์ ไม้แกะสลัก ผ้าทอรวมทั้งผ้าที่ใช้ในงานสปา การตกแต่งภายในเน้นการตกแต่งแต่พอดี น้อยชิ้น เรียบง่ายเป็นธรรมชาติ

ความสะอาดในบริเวณสปา (Cleanliness) นอกจากผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพของโอเอซิสสปาจะมีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดของห้องทรีทเมนต์แล้ว ยังมี แม่บ้าน พ่อบ้านและคนสวน ซึ่งทำหน้าที่ดูแลความสะอาดและรักษาสภาพแวดล้อมโดยรอบของสปาตลอดเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับความประทับใจมากที่สุด

นอกจากนั้นหลักในการทำงานของโอเอซิสสปา คือ การสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความประทับใจมากที่สุด โดยการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าด้วยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งความสำคัญของลูกค้าในด้านต่อไปนี้

- ต้นทุนของลูกค้า (Customer Cost) มุ่งเน้นการบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้านราคาที่ต้องมาพร้อมกับด้านคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ

- ความสะดวกของลูกค้า (Convenience) ลูกค้าจะได้รับความสะดวกในการจองสปาด้วยระบบ Reservation Center ลูกค้าสามารถติดต่อโอเอซิสสปาโดยใช้เบอร์โทรศัพท์พื้นฐานในพื้นที่ ทำให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อโอเอซิสสปาได้จากทุกที่ โดยเปิดให้บริการ

ระบบรับจองสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา ชื่องกง สิงคโปร์ ญี่ปุ่น ซึ่งมีทั้งหมด 100 คู่สาย ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจสอบถามใช้บริการได้ทุกวัน สามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งมีบริการรถรับ-ส่งลูกค้า

- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Communication) ให้การบริการและดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ และแสวงหาลูกค้าใหม่ มีการสื่อสารลูกค้ารายบุคคล ผ่านโทรศัพท์ เอสเอ็มเอส อีเมลล์อย่างต่อเนื่อง

ทางโอเอซิส สปา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาโดยตลอดและได้มีการปรับปรุง เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานของบริษัทอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยปัจจุบันทางโอเอซิส สปา มีแนวทางทำให้พนักงานผู้ให้บริการในสปา เพื่อสุขภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. งาน (Work) ลักษณะของงานที่พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของโอเอซิส สปาทำอยู่ในปัจจุบัน คือ การนวดแบบอารูเวท โดยการใช้น้ำในการบำบัด การใช้สุคนธาบำบัด (Aromatherapy) เน้นการปรนนิบัติผิวพรรณด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพร มีแบบแผนการนวดโดยเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ โดยทางบริษัทได้มอบหมายความไว้วางใจและความรับผิดชอบให้กับพนักงาน โดยกำหนดมาตรฐานดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction Index: CSI) ไม่น้อยกว่า 95% หากผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้าในแพคเกจใด หัวหน้างานต้องสอบถามถึงสาเหตุที่มาของปัญหา โดยขั้นตอนต่อไปคือการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอีกครั้ง (Re-training) รวมไปถึงการสอบประเมินผลรอบใหม่ตามแบบแผนการสอนของ Oasis Spa Academy เพื่อให้เทราปีสมมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลที่ดีต่อการให้บริการลูกค้าต่อไป นอกจากนี้ทางบริษัทยังคงความเหมาะสมของระยะเวลาปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีการจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน ให้พนักงานได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในงานของตนเองได้ และสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้ต่อไป

2. ค่าจ้าง (Pay) ทางบริษัทได้ให้เงินเดือน/ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถของพนักงาน ตามปริมาณของงานที่ทำ และตามอายุการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในครอบครัวของพนักงาน การพิจารณาเงินเดือน/เบี้ยเลี้ยงตั้งอยู่บนความยุติธรรม มีความเท่าเทียมกันในบรรดา พนักงานประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน และอยู่ในอัตราที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในปัจจุบัน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ทางบริษัทได้ให้โอกาสพนักงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถ จากการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพทุกคนภายในบริษัทได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอย่างเท่าเทียมกัน เช่น มีการกำหนด Customers Satisfaction Index: CSI สำหรับพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจากระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ แล้วนำค่าดัชนีมาเปรียบเทียบ กำหนดมาตรฐานการทำงานเพื่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีการบริการที่ลูกค้าได้รับความประทับใจและมั่นใจในการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งค่า CSI นี้จะมีผลต่อกันประเมินผลงานประจำปีอีกด้วย นอกจากนี้บริษัทได้ให้โอกาสได้เรียนรู้วิธีการนวดแบบใหม่ๆ หรือเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมที่ส่งผลให้มีโอกาสเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ด้วย โดยตำแหน่งของพนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ของบริษัทในปัจจุบันมีอยู่ 6 ระดับด้วยกัน คือ พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 1 ถึง 6 ซึ่งในแต่ละระดับนั้น พนักงานจะมีความชำนาญที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 1 เรียนรู้เกี่ยวกับองค์ความรู้ของไทยสปาและการนวดเบื้องต้น ใช้เวลา 1-3 เดือน

พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 2 เมื่อผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ได้ผ่านการประเมินผ่านระดับเบื้องต้น ก็จะเข้าสู่ กระบวนการฝึกนวดที่มีความยากขึ้น โดยใช้ระยะเวลา 4-6 เดือน ประกอบด้วยการฝึกการนวดและทรีทเมนต์ ในการสอบปรับระดับที่ 2 ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพต้องฝึกและสอบผ่านทุกเมนูที่เรียนมาให้ครบภายในเวลา 2 เดือน โดยอยู่ในภายในอายุงานไม่เกิน 6 เดือน หลังจากที่เริ่มทำงาน ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพก็จะได้รับการฝึกเพิ่มเติมเพื่อให้มีความชำนาญ จึงจะผ่านเกณฑ์ระดับที่ 2

พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 3 เมื่อผ่านระดับ 2 และมีอายุงานเกิน 6 เดือน ผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพจะได้รับการฝึกเพิ่มอีก 2 ทรีทเมนต์ที่มีความยากขึ้นและเป็นผลิตภัณฑ์ Pevonia ที่ต้องใช้ความชำนาญสูงมากขึ้น ประกอบด้วย Lightning, Anti-Free, Radicals, Myoxy Caviar และ Plantomer ใช้เวลา 7-12 เดือนผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพต้องสอบทุกทรีทเมนต์ให้ครบภายใน 2 สัปดาห์ และสอบผ่านหมดทุกทรีทเมนต์ที่ได้เรียนมา จึงจะผ่านเกณฑ์ระดับที่ 3 ภายในอายุงาน 1 ปี

พนักงานผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ระดับ 4-6 เป็นการฝึก เกี่ยวกับการนวดเอกสิทธิ์ และ ทรีทเมนต์ใหม่ ที่ออกมาวางจำหน่ายตามฤดูกาล โดยฝึกอย่างใกล้ชิดกับ Trainer และต้องทำการสอบทุกทรีทเมนต์ภายใน 2 สัปดาห์ จนครบจึงจะผ่านเกณฑ์ ภายในอายุงาน

2 ปีจึงจะผ่านเกณฑ์ในระดับ 4 และ โดยต้องมีอายุงาน 3 ปี จึงจะผ่านระดับ 5 และ อายุงาน 4 ปีจึงจะผ่านระดับ 6

4. การยอมรับ (Recognition) ผู้บังคับบัญชา และ ผู้บริหารของบริษัทได้ให้ความยอมรับ ความร่วมมือ และความช่วยเหลือแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในวาระต่างๆ เช่น ในการประชุมและการอบรม นอกจากนี้ ทางบริษัทยังมีความมุ่งมั่นและส่งเสริมการทำงานของพนักงานอย่างจริงจัง ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื้อมนั้นและให้เกียรติพนักงานเสมอ และให้ความยกย่องเชิดชูแก่พนักงานที่ทำคุณประโยชน์อย่างเหมาะสม เช่น การมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี Best Employee Therapist 1 สาขา 1 รางวัล ประเมินจาก คะแนนการให้บริการที่เป็นเลิศ วัดจากค่า CSI และ มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี เป็นต้น

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ทางบริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการ บำเหน็จ บำนาญ ประกันสังคม ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและยุติธรรม อันรวมถึง การตรวจสุขภาพประจำปี การให้กู้ยืมเงิน สวัสดิการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่พอเหมาะ สวัสดิการด้านห้องพัก ระหว่างการรอการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และหากมีการย้ายให้ไปทำงานที่สาขาต่างจังหวัด ทางบริษัทจะเป็นคนจัดหาที่พัก และออกค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ด้วย นอกจากนี้การจัดให้มีเครื่องแบบพนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียง โดยพนักงานจะได้ชุดพนักงานใหม่ 3 ชุดในปีแรก และในปีต่อมาจะได้ชุดเพิ่ม 2 ชุดต่อปี และในเรื่องของวันหยุดพักผ่อนประจำปีนั้น ทางบริษัทยังมี การเพิ่มวันหยุดพักผ่อนประจำปี และ โบนัสประจำปี ตามผลการพิจารณาการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลอีกด้วย

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) บริษัทได้จัดให้มีบริเวณจอดรถอย่างเพียงพอสำหรับพนักงาน จัดให้มีห้องน้ำสำหรับพนักงานอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ มีการจัดให้มีระบบการระบายความร้อนและอุณหภูมิภายในห้องปฏิบัติงาน หรือห้องทำทรีทเมนต์ ได้อย่างเหมาะสม มีระบบการระบายความร้อนและอุณหภูมิภายในห้องพักระหว่างการรอการปฏิบัติ มีการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน โดยให้พนักงานหมุนเวียนไปทำงานที่สาขาต่างๆ มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยแก่พนักงาน รวมถึงความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของพนักงาน โดยบริษัทมีการจัดตู้เก็บของ (Locker) ไว้ให้ มีการกำหนดช่วงเวลาและระยะเวลาให้พนักงานได้พักระหว่างการทำงาน และมีการตรวจสอบความพร้อมด้านเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) ผู้บังคับบัญชาของบริษัทที่มีความสามารถและความน่าเคารพนับถือ สามารถมอบหมายงานให้แก่พนักงานได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ให้ความสำคัญกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคในทุกๆด้านอย่างเท่าเทียม เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้ง ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหา ไกล่เกลี่ย และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในการพิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อการเลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มเงินบำเหน็จบำนาญ ผู้บังคับบัญชาจะใช้เกณฑ์ที่มีความชัดเจน ไม่พิจารณาตามความชอบพอส่วนบุคคล ในวาระการประชุมก็เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ คอยแก้ไขปัญหา ข้อสงสัย และเป็นตัวอย่างที่ดีของพนักงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย นอกจากนี้ ทางโอเอซิสสปาเล็งเห็นว่า การที่จะรับมือกับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ และเกิดการคล่องตัวในการทำงานในแต่ละสาขาทั่วประเทศต้องบริหารงานโดยการกระจายอำนาจให้พนักงานระดับหัวหน้างาน ขึ้นไปในแต่ละสาขาคูแลงานที่ได้รับมอบหมาย และตัดสินใจการทำงานในแผนกของตนอย่างอิสระ โดยจะมีการประชุมทุกสัปดาห์ และประชุมที่สำนักงานใหญ่ทุกเดือนเพื่อให้มองเห็นเป้าหมายในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน มีการให้อำนาจพนักงานในระดับต่างๆ ในการตัดสินใจในส่วนที่รับผิดชอบ ทำให้โอเอซิสสปามีการทำงานที่คล่องตัว ยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งแก้ไขปัญหากที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ทางบริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความสามัคคี สามารถร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน โดยจัดกิจกรรมต่างๆ ที่กระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬากระชับสัมพันธ์ไมตรี การจัดงานเลี้ยงตามวาระโอกาส การต้อนรับพนักงานใหม่ด้วยความเป็นมิตร ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีเมื่อพนักงานต้องติดต่อและประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ให้มีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาหรือความขัดข้องในการทำงาน และส่งเสริมความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในระยะยาว นอกจากนี้ทางโอเอซิสสปา เล็งเห็นว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้เกิดขึ้นได้จากการทำงานเป็นทีม คือการใช้ความสามารถที่แตกต่างของแต่ละบุคคล นำไปสู่จุดหมายที่ทำหาย นั่นคือ การมีเป้าหมายเดียวกันคือการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ามากที่สุด ทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) ทางบริษัทได้กำหนดนโยบายต่างๆ ที่มีความชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ

เช่น วัฒนธรรมองค์กรแบบ Sweet Mind Culture การแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง (Open Door Policy) นโยบายการปรับขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน และค่าล่วงเวลาของบริษัท โดยใช้เกณฑ์ที่ใช้เป็นตัววัดความสามารถในการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งของบริษัทที่เหมาะสมชัดเจน มีนโยบายในการให้พนักงานได้เข้ารับการอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 12 ครั้งต่อปี เพื่อให้การทำงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และมีการจัดการปฐมนิเทศหรืออบรมพนักงานใหม่ของบริษัทก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และมีส่วนช่วยในการพัฒนาบริษัท ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งทางบริษัทยังได้มีการแจ้งข่าวสาร และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบข่าวสาร นโยบายและความคืบหน้าของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างราบรื่น เพื่อเสริมความมั่นคงและความมั่นใจในการทำงานกับบริษัทต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved