

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา คุณสมบัตื ประเภท บุคลิกภาพและลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ คือ 1) ระยะการวิจัยเชิงสำรวจ และ 2) การวิจัยและพัฒนา

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในระยะแรกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยว/ ผู้ใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน และ 2) บุคลากรจำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การเก็บข้อมูลการวิจัยระยะนี้ ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างในระยะที่ 2 ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงเพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม และ 2) บุคลากร จำนวน 20 คน เพื่อการทดลองใช้หลักสูตรผ่านการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ช่องว่าง สถิติทดสอบที และค่าดัชนีประสิทธิผล

ผลการวิจัยในระยะแรก พบว่า 1) บุคลิกภาพ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพและพละทานามัยดี พุดจาดี และ แต่งกายดี 2) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่ คุณธรรม ความรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับลูกค้า 3) สมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และ การตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม 4) สมรรถนะตามตำแหน่งงานระดับบริหาร ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ ความตระหนักถึงสถานะการเงิน การคิดเชิงกลยุทธ์ และการวางแผนและการจัดการ และ 5) สมรรถนะตามตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ ทักษะฝีมือดี ตระหนักด้านความปลอดภัย การรับและกระบวนกรจอง และการแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า

ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงตามที่ศนะของนักท่องเที่ยว พบว่า ช่องว่างที่มีระยะห่างมากที่สุด คือ ความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

ผลจากการวิจัยในระยะที่ 2 พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมผ่านเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการฝึกอบรมได้ และประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้หลังการฝึกอบรมมีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีประสิทธิผลมีค่าเท่ากับ .52 รวมถึงผู้เข้าฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเนื้อหาหลักสูตร

**คำสำคัญ** บุคลิกภาพ สมรรถนะ บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

## Abstract

This research aimed to explore the personality and competency of health tourism personnel in Nakhon Si Thammarat. Sample of this study consisted of 400 tourists/customers which were accidental sampling. Data were collected by questionnaires.

The result indicated that 1) even though the level of overall experience were high but the level of customers' expectation were higher than the level of experience in every dimension. 2) There were 4 highest gap between customers' expectation and the customers' experience namely a) ability to effectively deal with customers' complaints, b) ability to book/ amend/ cancel service correctly, c) treat every customer equally, and d) ability to give first aid, respectively.

This research aimed to explore the personality and competency including core competency, generic competency and functional competency of health promoting personnel in Nakhon Si Thammarat. Sample of this study consisted of 100 health promoting personnel in Nakhon Si Thammarat which were convenience sampling. Data were collected by questionnaires.

The results of this study showed that 1) the personnel's personality comprises 3 Ws namely; Wellness, Well-spoken, and Well groomed, 2) the core competency comprises 3 competencies namely; integrity, responsibility, and customer focus, 3) the generic competency comprises 5 competencies namely; communicate in Thai and in English fluently, problem solving, manage and resolve conflict situation, creating ambiance and cultural awareness, 4) the manager's functional competency comprises 4 competencies namely; leading for results, financial awareness, strategic thinking, including planning and organizing, 5) the therapist's functional competency comprises 4 competencies namely; skillful, safety awareness, receive and process reservation, and promote products and services to customers.

The gap analysis between tourist's expectation and perception reveal that the highest gap as follows; 1) ability to effectively deal with customer complaints, 2) ability to book/ change/ cancel service correctly, 3) treat every customer equally, and 4) ability to give first aid respectively.

In phase 2, the results indicated that the training curriculum which is developed based on the research finding in phase 1, can be used as a model for developing health tourism personnel potentiality of Nakhon Si Thammarat. The result of assessment of experiment on using the curriculum showed that the post test average scores were significantly higher than the pretest average scores and also the effectiveness index (E.I.) was 0.52. The results also showed that the trainees' satisfactions on the training program were at the highest level especially the training content.

**Keyword:** Personality, Competency, Health Promoting Personnel