



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ
จังหวัดนครศรีธรรมราช

Development of Health Tourism Personnel Potentiality of
Nakhon Si Thammarat

ภายใต้แผนงานวิจัย

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

Development of Health Tourism of Nakhon Si Thammarat
as a Center of Health Tourism in the Upper Southern of Thailand

โดย ดร.สรศักดิ์ ตันตือโฆษกุล อัครวงศ์ และคณะ

ตุลาคม 2561

เลขที่สัญญา RDG60T0037

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ
จังหวัดนครศรีธรรมราช

Development of Health Tourism Personnel Potentiality of
Nakhon Si Thammarat

คณะผู้วิจัย	สังกัด
ดร.สรศักดิ์ ตันตือโฆษกุล	อัครวงศ์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์สุกัญญา	ใจเย็น วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์นฐมณ	เต่งนุ้ย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

ภายใต้แผนงานวิจัย

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

Development of Health Tourism of Nakhon Si Thammarat
as a Center of Health Tourism in the Upper Southern of Thailand

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช” โครงการวิจัยย่อยที่ 3 ภายใต้แผนงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน” คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จากคณะผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ ดร.เบญจวรรณ สร้างนิทร นายแพทย์ธานินทร์ สนธิรักษ์ ดร. แพทย์หญิงประภา วงศ์แพทย์ และคุณพรทิพย์ บุญทรง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษาตลอดการทำวิจัย ขอขอบพระคุณบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่วิจัยที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งเสริมการท่องเที่ยว และบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้สละเวลาให้สัมภาษณ์สำหรับข้อมูลเชิงลึก และเข้าร่วมสนทนากลุ่มเพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผลลัพธ์การวิจัย ขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยนี้ได้รับข้อมูลในแง่ของความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ จนสามารถบรรลุเป้าหมายของการวิจัยได้อย่างราบรื่นและเป็นรูปธรรม คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

คณะผู้วิจัย

บทสรุปผู้บริหาร

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ประเทศไทยโดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันเกื้อหนุนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ระหว่างประเทศและในประเทศ ทำให้มีการขยายตัวของนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงความโดดเด่นในด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นมิตรไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย

จากรายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว (2559) มีข้อมูลสนับสนุนว่า ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาเพื่อจุดมุ่งหมายทางการแพทย์โดยตรง จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีการประมาณจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อการให้บริการทางการแพทย์ในต่างประเทศปีละ 7 - 8 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวประมาณ 1.2 ล้านคน เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพสูง มีข้อได้เปรียบที่โดดเด่น คือ มีโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐานระหว่างประเทศ (JCI) จำนวน 51 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนสูงที่สุดในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้ยังมีคุณภาพ ฝีมือและการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรทางการแพทย์ การบริการที่ได้มาตรฐาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย ห้องพักที่สวยงาม ความสะอาดสบายประหนึ่งโรงแรมชั้นดี รวมถึงค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งเป็นความคุ้มค่าในการเดินทางมารักษาที่ประเทศไทย ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในระดับโลกจะมีมูลค่าสูงแต่การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพมีมูลค่าสูงกว่าถึง 7 - 8 เท่า แต่มูลค่าการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในประเทศไทยยังไม่สูงมากนัก ประเทศไทยได้เปรียบในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ดังนั้น การส่งต่อหรือเชื่อมโยงการบริการระหว่างการรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพเป็นช่องทางในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่ง

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางการบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) และศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพ (Health Hub) ในระดับนานาชาติ รวมทั้ง มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เพื่อให้ไทยเป็น “เมืองสมุนไพร” หรือ “ศูนย์กลางสุขภาพครบวงจร” ในภูมิภาค ตอบสนองสังคมผู้สูงอายุของไทยและโลกที่กำลังมาถึง การมาเมืองไทยจึงควรได้ทั้งรักษาสุขภาพพักผ่อน ท่องเที่ยวธรรมชาติ ชิมช้พัฒนาธรรมอันงดงามและความเป็นไทย (ประยุทธ์ จันทร์โอชา, 2559)

จังหวัดนครศรีธรรมราช มีศักยภาพที่โดดเด่นหลายอย่างที่น่าสนใจสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพภายในจังหวัดที่หลากหลาย อาทิ อำเภอลานสกา มีหมู่บ้านคีรีวง ขึ้นชื่อว่า เป็นพื้นที่ที่มีโอโซนที่บริสุทธิ์มากที่สุดในประเทศไทย และแม่น้ำตาปีตอนบน (กิโลเมตร 184 - 221) บริเวณบ้านขุนพิปูน ตำบลยางค้อม อำเภอพิปูน มีคุณภาพน้ำผิวดินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นแม่น้ำสายเดียวในประเทศไทยที่ได้คะแนนสูงสุด (กรมควบคุมมลพิษ, 2558; ชาวไทยพีบีเอส 16 มิถุนายน 2560) จากข้อมูลพบว่า ทั้งคุณภาพอากาศ และคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากในอำเภอลานสกา และอำเภอพิปูน ตามลำดับ จึงขูจุดเด่น เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติและวิถีชีวิตชาวบ้าน นอกจากนี้ยังมีสถานที่ปฏิบัติธรรมที่สงบ ร่มรื่น มีศูนย์การแพทย์และสปาแบบองค์รวมจากภูมิปัญญาไทย เป็นดินแดนต้นตำรับของความ เป็นปักษ์ใต้ รวมถึงอาหารการกินที่พร้อมด้วยเมนูสุขภาพหลากหลาย ดังนั้น จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเหมาะกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “ใจคลาย กายแข็งแรง ที่เมืองคอน”

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ได้ใกล้ชิดนักท่องเที่ยว เป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก จังหวัดนครศรีธรรมราช มีนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่ยังไม่พบการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเฉพาะ (แผนพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2557 - 2560)

ความโดดเด่นหลักของการบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพไทยที่ชัดเจน คือ ตัวบุคลากรผู้ให้บริการที่บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพมีศักยภาพสูงจะกลายเป็นปัจจัยหลักในความสำเร็จ (Key Success Factor) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากร เป็นบุคคลหลักที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว เป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อ ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักข้อหนึ่งในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพโดยเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสถานประกอบการและบุคลากรให้เข้าสู่ระดับสากล ซึ่งมีประเด็นหลัก คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างครบวงจร หมายรวมถึง ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ (ไม่รวมบุคลากรทางการแพทย์) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยที่ชัดเจน คือ การมีจิตบริการ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน มีฝีมือและความชำนาญ รวมถึงจุดเด่นในการใช้สมุนไพรไทย วิถีไทย และความเป็นไทย (Thainess)

กิจการสปาและนวดเพื่อสุขภาพในประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและมีการเติบโตในอัตราที่สูง เนื่องจากมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยที่มีรูปแบบที่โดดเด่นพร้อมด้วยการมีภูมิปัญญาไทย โดยเฉพาะด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีจุดเด่นในเรื่องจิตบริการและเสน่ห์ความเป็นไทยสูง แต่จากข้อมูลการติดตามและประเมินผลการพัฒนาระยะครึ่งแผนของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ทำให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงความสำเร็จของการพัฒนา ข้อจำกัดสำคัญที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน คือ ข้อจำกัดด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นปัญหาหลักที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อยกระดับทักษะและองค์ความรู้ให้สามารถแข่งขันในระดับสากล ทักษะและองค์ความรู้ที่ต้องการ เช่น การรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ ความรู้ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) สอดคล้องกับผลวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของบุคลากรระดับปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในหลายด้าน เช่น ความสามารถทางด้านทักษะการสื่อสารไม่ดี มีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาในประเทศอาเซียนที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือ มาตรฐานของพนักงานที่ไม่คงที่ทั้งด้านวินัย ความตั้งใจดูแลลูกค้า และคุณภาพฝีมือ รวมถึงยังขาดความรู้และทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม (จินต์จุฑา อีสริวัตร์, ผุสดี พลสารัมย์, ลิศรา เตชะเสริมสุขกุล และสุภิดา ชมภูทิพย์, 2556)

นอกจากนี้ จากการสำรวจลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก และมาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการยังไม่คงที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชของ อรพรรณ จันท์อินทร์ และคณะ (2554) ที่ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในตำแหน่งงานทั่วไปมีข้อควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ (ความสุภาพและเป็นมิตร) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ความซื่อสัตย์และยุติธรรมในการให้บริการ) รวมถึงด้านความสามารถในการสื่อสาร

(ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น) อย่างไรก็ตามไม่มีข้อมูลการศึกษาเชิงลึกในกลุ่มบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงทำให้ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาเชิงลึกของบุคลากรในกลุ่มนี้

นอกจากนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 - 2560 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการยกระดับสินค้าและบริการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น โดยกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ เน้นการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งในกลุ่มผู้ให้บริการแรงงานเน้นด้านการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและจรรยาบรรณ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยคู่มือประยุกต์มาจากหลักสูตรของประเทศออสเตรเลียที่ระบุสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนใน 2 สาขาหลัก รวม 32 ตำแหน่งงาน โดยจำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และ สมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency) โดยบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งดังกล่าวและมีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์จะได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวที่ระบุใน ACCSTP การแบ่งสมรรถนะในแต่ละงานออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ ระดับ Certificate 2, Certificate 3, Certificate 4, Diploma 1 และ Diploma 2 ซึ่งบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวจะได้ประโยชน์ในการยกระดับฝีมือแรงงานในวิชาชีพนี้ อย่างไรก็ตามการอ้างอิงสมรรถนะตามอาเซียนจะทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชขาดเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ที่ดีของไทยและคนพื้นถิ่นซึ่งเป็นจุดต่างและจุดดึงดูดนักท่องเที่ยว

เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และความจำเป็นในการผลักดันให้นครศรีธรรมราชเป็นจุดหมายในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยเฉพาะ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงสนับสนุนภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภาพรวมการท่องเที่ยวไทยให้มีความสามารถในการแข่งขัน และรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาหลักของการวิจัย ได้แก่ ประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ระยะเวลาการศึกษา

ใช้เวลาทำวิจัย 1 ปี ระหว่างเดือนมิถุนายน 2560 ถึงเดือนพฤษภาคม 2561

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา
3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

การวิจัยระยะที่ 1

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา
2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 400 คน
2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยวโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 100 คน
3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

การวิจัยระยะที่ 2

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
2. กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ
3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม การสนทนากลุ่มจะจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยระยะที่ 1 จำนวน 8 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย 1.1) กลุ่มบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว 1.2) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ และ 1.3) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

2. กลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรม ได้จากการรับสมัครผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจากบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยมีเงื่อนไข คือ ต้องมีเวลาเข้าร่วมฝึกอบรมจนจบหลักสูตร อย่างน้อย 80 % ของเวลาฝึกอบรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ) สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ใช้สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และใช้แบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษเพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

2. แบบวัดความคิดเห็นความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ) สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ใช้สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และใช้แบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) สร้างขึ้นตามขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

4. หลักสูตรฝึกอบรมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สร้างขึ้นจากข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

4.2 แบบวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามระดับความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

5. แนวคำถามสนทนากลุ่ม มีประเด็นในการสนทนาเกี่ยวกับหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.96 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ในการวิจัยจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว) และกลุ่มผู้ให้บริการ (บุคลากร) ใช้วิธีการเก็บโดยใช้แบบสอบถาม โดยคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จะใช้การสนทนากลุ่มเพื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรก่อนนำไปทดลองใช้ โดยทีมคณะผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้บันทึกประเด็นการสนทนา

3. การเก็บข้อมูลจากการวิจัยเชิงทดลอง จะใช้การเก็บข้อมูลจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เข้าอบรมในโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ ซึ่งคณะผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเริ่มและจนสิ้นสุดการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คำนวณ หาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลเชิงสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ในการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงความสำคัญและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t - test) ของระดับคะแนนทั้งก่อนและหลังการอบรม และการวิเคราะห์

หาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ โดยดูจากค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index: EI) ในส่วนความคิดเห็นที่ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ของความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2

ประเภทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) ระดับบริหาร (กำกับดูแล) ได้แก่ ผู้ดำเนินการกิจการ (เจ้าของ/ ผู้ลงทุน) และ ผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) และ (2) ระดับปฏิบัติการ (ผู้ให้บริการ) ได้แก่ นักบำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

คุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

(1) คุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับตำแหน่งบริหาร ได้แก่ การวางแผนและการจัดการ การบริหารจัดการบุคลากร การจัดการการเงินและงบประมาณ การคิดเชิงกลยุทธ์ การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และประสานงานกิจกรรมการขายที่มีจุดเด่นต่างจากที่อื่น

(2) คุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับตำแหน่งปฏิบัติการ (นักบำบัด) ได้แก่ มีจิตบริการ มีทักษะฝีมือดี มีบุคลิกภาพ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย มีความรู้เกี่ยวกับการบริการสปาเพื่อสุขภาพหรือนวดเพื่อสุขภาพตามหลักวิชา มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสำคัญมากในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการทั้ง 3 ประเด็น โดยมีความคาดหวังสูงที่สุดในด้านการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ และสุขภาพร่างกายแข็งแรงและการรักษาความสะอาดของร่างกายเป็นอย่างดี ตามลำดับ และสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับรู้ตามสภาพจริง และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรที่มองว่า การมีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

2. ด้านสมรรถนะหลัก

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น เช่น ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย การรักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และการไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงว่า ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้า และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

3. ด้านสมรรถนะทั่วไป

นักท่องเที่ยวยังมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น ได้แก่ มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

4. ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

นักท่องเที่ยวยังมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น เช่น ความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ และมีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องมีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยเนื้อหาการฝึกอบรม ระยะเวลา รูปแบบการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม และเกณฑ์การจบหลักสูตร มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการฝึกอบรม มีเนื้อหา ประเด็นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ประกอบด้วยอย่างน้อย 4 หัวข้อ ดังนี้ (1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า (2) ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา (3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ (4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

2. ระยะเวลาที่ใช้เรียนรู้ทั้งหมด 12 ชั่วโมง (จำนวน 2 วัน) แบ่งเป็น ภาคทฤษฎี 3 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ 9 ชั่วโมง

3. รูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ดังนี้ (1) การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ (2) การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3) การฝึกสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และ (4) การลงมือปฏิบัติจริง

4. การประเมินผลการฝึกอบรม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ (1) แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้าฝึกอบรม (2) การสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่มีต่อโครงการ

5. การจบหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ (5.1) ด้านระยะเวลา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องใช้เวลาในการเข้าร่วมฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ (5.2) ด้านหลักสูตร ต้องมีคะแนนผลการประเมินภาคทฤษฎี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และ ภาคปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1. สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ เช่น ศาลาสปา ร้านนวดสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีโดยสามารถนำหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ไปใช้เป็นต้นแบบได้

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น นอกจากจะพัฒนาในส่วนของการทักษะฝีมือแรงงานแล้ว ควรเป็นหลักในการจัดการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะต่าง ๆ ให้กับบุคลากรด้านนี้เพิ่มเติมด้วย เนื่องจากสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก จึงทำให้ระบบการพัฒนาบุคลากรไม่ชัดเจน อีกทั้งสถานบริการไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากร โดยอาจร่วมมือกับสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพซึ่งเป็นผู้เข้าใจบริบทและใกล้ชิดกับบุคลากรโดยตรง

3. ควรมีการศึกษาเชิงพื้นที่เฉพาะเพื่อจัดทำหลักสูตรอบรมได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบท โดยสามารถนำหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ไปใช้เป็นต้นแบบได้

4. สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะระดับ อาชีวศึกษา ควรมีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรระยะสั้น/รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย การใช้สมุนไพรพื้นถิ่นเพื่อการบริการ การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ และภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสปาและการนวดไทย เป็นต้น เพื่อผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ และทักษะฝีมือ ในการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวของประเทศไทยมากขึ้น

5. ผู้บริหารในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพควรสร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้เล็งเห็นความสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี สามารถสร้างความประทับใจและความสุขให้กับนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การศึกษาวิจัยเชิงลึกในเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นเพียงการเริ่มต้นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพียงจังหวัดเดียว จึงขอเสนอว่า การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ยังต้องการการวิจัยอีกหลายพื้นที่ ในการนำจุดเด่นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่โดดเด่นของแต่ละพื้นที่ออกมานำเสนอ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้แก่นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ รวมทั้งวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อนำมาจัดทำเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งการวิจัยในลักษณะนี้ จะทำให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความครอบคลุมในทุกด้าน สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในระดับสากลได้

ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของงานวิจัย

การศึกษานี้มีความคาดหวังให้เกิดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานบริการต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ จากการศึกษาบุคลิกภาพและสมรรถนะที่ดีในบริบทของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าพื้นฐานลักษณะนิสัยใจคอของคณาจารย์นครศรีธรรมราช ไม่ชอบการกดดันบีบบังคับ ไม่ชอบอยู่ใต้อาณัติใคร หยิ่งย่องในตน ไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ซึ่งสะท้อนออกมาเป็นลักษณะเฉพาะ เช่น พูดจาโผงผาง

ตรงไปตรงมา พูดห้วน และไม่ชอบการบริการผู้อื่น มองการบริการผู้อื่นเป็นเรื่องเสียเกียรติ ทำให้ทักษะในเรื่องของการบริการอ่อนด้อย

ดังนั้น ผลจากการวิจัยจึงสะท้อนความต้องการ และความจำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เน้นในด้านบุคลิกภาพ และการบริการ หลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช นอกจากเน้นด้านความรู้และทักษะในการใช้สมุนไพร การสื่อสารภาษาอังกฤษ และความปลอดภัยในการให้บริการแล้ว ยังเน้นด้านการบริการอีกด้วย หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ที่จัดทำขึ้นนี้พัฒนามาจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ รวมถึงความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิในจังหวัดนครศรีธรรมราช

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” มีเนื้อหาประกอบด้วย 1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานบริการ นวดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อบอกแบบการบริการ ซึ่งสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน โดยนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่จัดทำขึ้น ไปปรับใช้เป็นต้นแบบหลักสูตรการฝึกอบรมของจังหวัดอื่น ๆ ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนบนหรือจังหวัดอื่นที่สนใจด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อีกด้วย

การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างสม่ำเสมอให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจะส่งผลให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และเป็นการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์

ผลงานวิจัยในครั้งนี้ก่อให้เกิดรูปแบบและคู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น สถานประกอบการด้านสปา การนวด โรงพยาบาล คลินิก โรงแรม รีสอร์ท ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไปใช้เป็นตัวอย่างในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ
2. ประชาสัมพันธ์และรวบรวมผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ
3. จัดฝึกอบรมหลักสูตร ตามบริบทของหน่วยงานนั้น ๆ
4. ปรับปรุง/ แก้ไข แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะ และข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับ

ผลจากการฝึกอบรมบุคลากรในช่วงทดลองใช้หลักสูตร ทางทีมวิจัยได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้เข้าร่วมฝึกอบรมว่า ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสามารถ นำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอาชีพได้จริง โดยทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่น ได้รับคำชื่นชมจากลูกค้าทั้งด้านการพูดจากับลูกค้า การสร้างความประทับใจโดยการใช้น้ำมันในการให้บริการ ทั้งการใช้เครื่องดื่มต้อนรับเป็นน้ำสมุนไพร การทำลูกประคบเพื่อใช้ในการบริการ การใช้สมุนไพรสดในการบริการ เช่น ขมิ้น และ มะขามเปียก ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้อลูกประคบ ครีมขัด และครีมนวดได้

ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น ในการนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา คุณสมบัติ ประเภท บุคลิกภาพและลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ คือ 1) ระยะการวิจัยเชิงสำรวจ และ 2) การวิจัยและพัฒนา

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในระยะแรกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยว/ ผู้ใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน และ 2) บุคลากรจำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การเก็บข้อมูลการวิจัยระยะนี้ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 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 สุขภาพและพละอนามัยดี พุดจาติ และ แต่งกายดี 2) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่ คุณธรรม ความรับผิดชอบ และ การให้ความสำคัญกับลูกค้า 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 และ การแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า

ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงตามทัศนะของนักท่องเที่ยว 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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทนำ.....	ข
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	ข
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	จ
ขอบเขตการวิจัย.....	จ
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	ฉ
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	ซ
ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย.....	ญ
ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์.....	ฎ
บทคัดย่อ.....	ฐ
Abstract.....	ฑ
สารบัญ.....	ฒ
สารบัญรูป.....	ด
สารบัญตาราง.....	ต
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
กรอบขั้นตอนการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	5
วิธีดำเนินการวิจัย.....	6
การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการแปลผล.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
2 การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม.....	11
แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3 การดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูล.....	51
การแปลผลข้อมูล: เกณฑ์และการให้ความหมาย.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย.....	55
ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 และข้อ 2.....	97
ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3.....	100
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	102
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	119
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	120

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบขั้นตอนการวิจัย.....	4
2.1	ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	12
2.2	แนวคิดโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	24
2.3	Model of Service Quality Gaps.....	33
2.4	การพัฒนาบุคลากรในด้านการท่องเที่ยว.....	37
2.5	กรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย.....	46
4.1	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านบุคลิกภาพ.....	62
4.2	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน.....	64
4.3	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน.....	66
4.4	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน.....	69
4.5	ร่างหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การแบ่งกิจกรรมของสปาระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ.....	14
2.2	ตำแหน่งงานในธุรกิจสปา.....	18
2.3	การจัดกลุ่มและวัตถุประสงค์ของความหมายคำว่า “สมรรถนะ”	23
2.4	สมรรถนะหลัก.....	39
2.5	สมรรถนะทั่วไป.....	39
2.6	สมรรถนะตามหน้าที่ (ผู้บริหาร).....	40
2.7	สมรรถนะตามหน้าที่ [นักบำบัด (Therapist)].....	41
2.8	สมรรถนะตามหน้าที่ [พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/ Guest Relation Officer)]	43
3.1	กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย เกณฑ์การคัดเลือก และจำนวนจำแนกตามเครื่องมือในการเก็บข้อมูล.....	49
3.2	รหัสและภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์	51
4.1	ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
4.2	ช่องทางที่รู้จักสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	58
4.3	ปัจจัยในการเลือกสถานที่ให้บริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	58
4.4	ความถี่ในการใช้บริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	59
4.5	ความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ลูกค้าต้องการในการมาพักผ่อนที่จังหวัดนครศรีธรรมราช.....	59
4.6	ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้ง.....	60
4.7	ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้ง.....	60
4.8	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบุคลิภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ.....	61
4.9	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ.....	62
4.10	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ.....	64
4.11	ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ.....	67
4.12	ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
4.13	ลักษณะงานสำคัญที่ทำ.....	73
4.14	คุณสมบัติสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดี.....	2
4.15	ประสบการณ์ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ.....	72
4.16	วิธีที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร.....	72
4.17	หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามทัศนะของบุคลากร.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	บุคลิกภาพที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ.....	74
4.19	สมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ.....	75
4.20	สมรรถนะทั่วไปของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	76
4.21	สมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	77
4.22	สมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติการในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	78
4.23	สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติการในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ.....	79
4.24	ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์.....	80
4.25	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์.....	81
4.26	ข้อมูลผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม.....	88
4.27	รหัสผู้แสดงความคิดเห็นสนทนากลุ่ม.....	89
4.28	ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	92
4.29	ความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรม.....	93
4.30	คะแนนทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการอบรมในภาพรวม.....	95
4.31	การเปรียบเทียบผลการทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรมในภาพรวม.....	96
4.32	ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรม.....	96

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ประเทศไทยโดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันเกื้อหนุนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ระหว่างประเทศและในประเทศ ทำให้มีการขยายตัวของนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงความโดดเด่นในด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นมิตรไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย

จากรายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว (2559) มีข้อมูลสนับสนุนว่า ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาเพื่อจุดมุ่งหมายทางการแพทย์โดยตรง ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีการประมาณจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อการใช้บริการทางการแพทย์ในต่างประเทศ ปีละ 7 - 8 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวประมาณ 1.2 ล้านคน เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพสูง มีข้อได้เปรียบที่โดดเด่น คือ มีโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐานระหว่างประเทศ (JCI) จำนวน 51 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนสูงที่สุดในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้ยังมีคุณภาพ ฝีมือ และการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรทางการแพทย์ การบริการที่ได้มาตรฐาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย ห้องพักที่สวยงาม ความสะอาดสบายประหนึ่งโรงแรมชั้นดี รวมถึงค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งเป็นความคุ้มค่าในการเดินทางมารักษาที่ประเทศไทย ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในระดับโลกจะมีมูลค่าสูง แต่การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพมีมูลค่าสูงกว่าถึง 7 - 8 เท่า แต่มูลค่าการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในประเทศไทยยังไม่สูงมากนัก ประเทศไทยได้เปรียบในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ดังนั้น การส่งเสริมหรือเชื่อมโยงการบริการระหว่างการรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพเป็นช่องทางในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่ง

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางการบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) และศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพ (Health Hub) ในระดับนานาชาติ รวมทั้ง มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เพื่อให้ไทยเป็น “เมืองสมุนไพร” หรือ “ศูนย์กลางสุขภาพครบวงจร” ในภูมิภาค ตอบสนองสังคมผู้สูงอายุของไทยและโลกที่กำลังมาถึง การมาเมืองไทยจึงควรได้ทั้งรักษาสุขภาพพักผ่อน ท่องเที่ยวธรรมชาติ ชิมช้วัฒนธรรมอันงดงามและความเป็นไทย (ประยุทธ์ จันทร์โอชา, 2559)

จังหวัดนครศรีธรรมราช มีศักยภาพที่โดดเด่นหลายอย่างที่สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพภายในจังหวัดที่หลากหลาย อาทิ อำเภอลานสกา มีหมู่บ้านคีรีวง ขึ้นชื่อว่าเป็นพื้นที่ที่มีโอโซนที่บริสุทธิ์มากที่สุดในประเทศไทย และแม่น้ำตาปีตอนบน (กิโลเมตร 184 - 221) บริเวณบ้านขุนพิปูน ตำบลยางค่อม อำเภอพิปูน มีคุณภาพน้ำผิวดินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นแม่น้ำสายเดียวในประเทศไทยที่ได้คะแนนสูงสุด (กรมควบคุมมลพิษ, 2558; ชาวไทยพีบีเอส 11 มิถุนายน 2560) จากข้อมูลที่ว่า ทั้งคุณภาพอากาศ และคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ดีมากในอำเภอลานสกา และอำเภอพิปูน ตามลำดับ จึงจุดเด่น เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติและวิถีชีวิตชาวบ้าน นอกจากนี้ยังมีสถานที่ปฏิบัติธรรมที่สงบ ร่มรื่น มีศูนย์การแพทย์และสปาแบบองค์รวมจากภูมิปัญญาไทย เป็นดินแดนต้นตำรับของความ เป็นปักษ์ใต้ รวมถึงอาหารการกินที่พร้อมด้วยเมนูสุขภาพหลากหลาย ดังนั้น จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเหมาะกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “ใจคลาย กายแข็งแรง ที่เมืองคอน”

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ได้ใกล้ชิดนักท่องเที่ยว เป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก จังหวัดนครศรีธรรมราช มีนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่ยังไม่พบการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเฉพาะ (แผนพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2557 - 2560)

ความโดดเด่นหลักของการบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพไทยที่ชัดเจน คือ ตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ที่บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพมีศักยภาพสูงจะกลายเป็นปัจจัยหลักในความสำเร็จ (Key Success Factor) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จัดได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากร เป็นบุคคลหลักที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว เป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อ ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักข้อหนึ่งในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพโดยเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสถานบริการและบุคลากรให้เข้าสู่ระดับสากล ซึ่งมีประเด็นหลัก คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพอย่างครบวงจร หมายรวมถึง ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ (ไม่รวมบุคลากรทางการแพทย์) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ จุดเด่นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยที่ชัดเจน คือ การมีจิตบริการ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน มีฝีมือและความชำนาญ รวมถึงจุดเด่นในการใช้สมุนไพรไทย วิถีไทย และความเป็นไทย (Thainess)

กิจการสปาและนวดเพื่อสุขภาพในประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและมีการเติบโตในอัตราที่สูง เนื่องจากความมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยที่มีรูปแบบที่โดดเด่นพร้อมด้วยการมีภูมิปัญญาไทย โดยเฉพาะด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีจุดเด่นในเรื่องจิตบริการและเสน่ห์ความเป็นไทยสูง แต่จากข้อมูลการติดตามและประเมินผลการพัฒนาระยะครึ่งแผน ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ทำให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงความสำเร็จของการพัฒนา ข้อจำกัดสำคัญที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน คือ ข้อจำกัดด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นปัญหาหลักที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อยกระดับทักษะและองค์ความรู้ให้สามารถแข่งขันในระดับสากล ทักษะและองค์ความรู้ที่ต้องการ เช่น การรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ และทักษะในการบริหารจัดการ ความรู้ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) สอดคล้องกับผลวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของบุคลากรระดับปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในหลายด้าน เช่น ความสามารถทางด้านทักษะการสื่อสารไม่ดี มีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาในประเทศอาเซียนที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือ มาตรฐานของพนักงานที่ไม่คงที่ทั้งด้านวินัย ความตั้งใจดูแลลูกค้า และคุณภาพฝีมือ รวมถึงยังขาดความรู้และทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม (จินต์จุฑา อิศริวัตร์, ผุสดี พลสารมัย, ลิศรา เตชะเสริมสุขกุล และสุภิดา ชมภูทิพย์, 2556)

นอกจากนี้ จากการสำรวจลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าสถานบริการส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก และมาตรฐานบุคลากรในสถานบริการยังไม่คงที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชของ อรพรรณ จันทรอินทร์ และคณะ (2554) ที่ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในตำแหน่งงานทั่วไปมีข้อควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ (ความสุภาพและเป็นมิตร) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ความซื่อสัตย์และยุติธรรมในการให้บริการ) รวมถึงด้านความสามารถในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น) อย่างไรก็ตามไม่มีข้อมูลการศึกษาเชิงลึกในกลุ่มบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้าง

สุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงทำให้ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาเชิงลึกของบุคลากรในกลุ่มนี้

นอกจากนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 - 2560 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการยกระดับสินค้าและบริการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น โดยกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งระบบ เน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งในกลุ่มผู้ให้บริการแรงงาน เน้นด้านการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและจรรยาบรรณ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

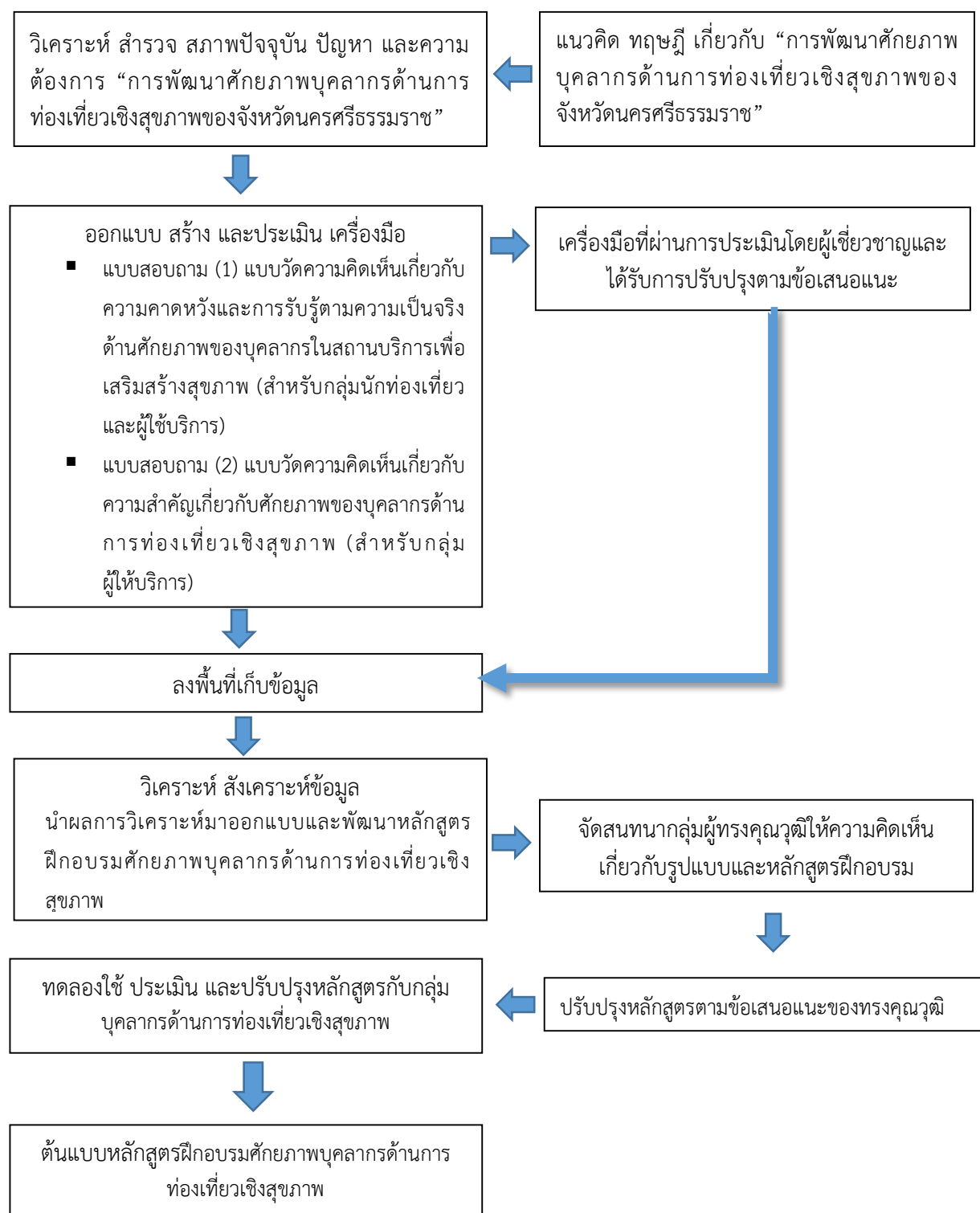
การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยคู่มือประยุกต์มาจากหลักสูตรของประเทศออสเตรเลียที่ระบุสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนใน 2 สาขาหลัก รวม 32 ตำแหน่งงาน โดยจำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และ สมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency) โดยบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งดังกล่าวและมีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์จะได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวที่ระบุใน ACCSTP การแบ่งสมรรถนะในแต่ละงานออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ ระดับ Certificate 2, Certificate 3, Certificate 4, Diploma 1 และ Diploma 2 ซึ่งบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวจะได้ประโยชน์ในการยกระดับฝีมือแรงงานในวิชาชีพนี้ อย่างไรก็ตามการอ้างอิงสมรรถนะตามอาเซียนจะทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชขาดเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ที่ดีของไทยและคนพื้นถิ่น ซึ่งเป็นจุดต่างและจุดดึงดูดนักท่องเที่ยว

เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และความจำเป็นในการผลักดันให้ นครศรีธรรมราชเป็นจุดหมายในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยเฉพาะ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงสนับสนุนภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนภาพรวมการท่องเที่ยวไทยให้มีความสามารถในการแข่งขัน และรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบขั้นตอนการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบขั้นตอนการวิจัย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดความหมายคำศัพท์ที่ใช้ไว้ ดังนี้

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้เดินทางหรือผู้มาเยือน (Travelers/ Visitors) ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมาด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งที่มีการพักแรม (Tourist) และ/ หรือไม่พักแรม (Excursionist) ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัด

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มีการทำกิจกรรมส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อนและการส่งเสริมสุขภาพ หรือบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ ในเชิงการป้องกันแบบองค์รวม สร้างให้เกิดความสมดุลทั้งทางกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ แบ่งตามวัตถุประสงค์เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. **การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism)** หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มีการทำกิจกรรมส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ ช่วยคงสภาพ และเสริมสร้างสุขภาพในเชิงการป้องกันแบบองค์รวม สร้างให้เกิดความสมดุลทั้งทางกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ

2. **การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)** หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการรักษาพยาบาลเป็นหลัก อาจมีการทำกิจกรรมส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อน และการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพในเชิงการป้องกันแบบองค์รวม สร้างให้เกิดความสมดุลทั้งทางกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism Personnel) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจังหวัดนครราชสีมาของภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ในระดับบริหารที่มีหน้าที่บริหารงาน กำหนดนโยบาย กำกับดูแลงาน ประกอบด้วยผู้ดำเนินการกิจการ (เจ้าของกิจการ/ ผู้ลงทุน) และ/ หรือผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) และระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วยตำแหน่ง นักบำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ หมายถึง สถานบริการนวดเพื่อสุขภาพและสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดนครราชสีมา

บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครราชสีมา ในระดับบริหารที่มีหน้าที่บริหารงาน กำกับดูแลงาน ประกอบด้วยผู้ดำเนินการกิจการ (เจ้าของกิจการ/ ผู้ลงทุน) และ/ หรือผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) และระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย ตำแหน่งนักบำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น

ศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (Tourism Personnel Potentiality) หมายถึง สมรรถนะหลักสมรรถนะรอง และสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Ability) เฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้น ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมที่จำเป็นของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในองค์กรหรือในกลุ่มวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในแผนก

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานนั้น ๆ มีความจำเป็นต่อบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในตำแหน่งงานต่าง ๆ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่

การพัฒนาบุคลากร (Personnel Development) หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรให้ดีขึ้น เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รูปแบบการพัฒนาบุคลากร (Personnel Development Model) หมายถึง แนวทางในการพัฒนาการพัฒนาบุคลากรที่สังเคราะห์มาจากการศึกษาวิจัยเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช” ใช้การเก็บข้อมูลแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) งานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ในระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) และในระยะที่ 2 เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

เนื้อหาหลักของการวิจัย ได้แก่ ประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน สมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา
3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

การวิจัยระยะที่ 1

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา

2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Non - probability Sampling เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนของผู้รับบริการได้ จึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 400 คน

2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ในกลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในระดับบริหาร/ ผู้ประกอบการ และกลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 100 คน การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

การวิจัยระยะที่ 2

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

2. กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ

3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. **กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม** การสนทนากลุ่มจะจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยระยะที่ 1 จำนวน 8 คน เนื่องจากผู้เข้าร่วมสนทนาจะมีโอกาสและสามารถใช้เวลาในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง ถ้าน้อยกว่านี้อาจจะกระทบถึงการได้ข้อมูลที่จำกัด (ชาย โพธิ์สีตา, 2559) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง งานวิจัยนี้จึงกำหนดผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ จำนวน 3 คน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานและความสำเร็จที่โดดเด่นในการทำธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1.2 กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ โดยจะเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทกับการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน

1.3 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว โดยเลือกนักวิชาการที่มีผลงานการทำวิจัย/ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ/ หรือ สอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงการมีประวัติทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรม ได้จากการรับสมัครผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจากบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยมีเงื่อนไข คือ ต้องมีเวลาเข้าร่วมฝึกอบรมจนจบหลักสูตร อย่างน้อย 80 % ของเวลาฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ) สร้างตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาการวิจัย สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ (มีฉบับภาษาอังกฤษ)

2. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ) สร้างตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาการวิจัย สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ (มีฉบับภาษาอังกฤษ)

3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) สร้างขึ้นตามขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

4. หลักสูตรฝึกอบรมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สร้างขึ้นจากข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม ที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

4.2. แบบวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามระดับความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

5. แนวคำถามสนทนากลุ่ม มีประเด็นในการสนทนาเกี่ยวกับหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้เวลาทำวิจัย 1 ปี ระหว่างเดือนมิถุนายน 2560 ถึงเดือนพฤษภาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คำนวณค่าเฉลี่ย (Average) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ในการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงความสำคัญและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t - test) ของระดับคะแนนทั้งก่อนและหลังการอบรม และการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ โดยดูจากค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index: EI) ในส่วนความคิดเห็นที่ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ของความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การตรวจสอบข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสรุปการวิเคราะห์เนื้อหาร่วมกับเชิงปริมาณในเชิงเปรียบเทียบ เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากร เพื่อทวนสอบความคงที่ของเนื้อหาที่จะนำไปสังเคราะห์ให้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การแปลผล

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยแบ่งระดับเป็นค่าช่วงชั้น 5 ระดับ โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / 5 \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ

พิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง/ ความเป็นจริง เพื่อแปลผลค่าความคาดหวัง/ ความเป็นจริงของนักท่องเที่ยว รายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ ระดับความเป็นจริง
4.21 - 5.00	ระดับความคาดหวังมากที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความคาดหวังมาก/ ระดับที่เป็นจริงมาก
2.61 - 3.40	ระดับความคาดหวังปานกลาง/ ระดับที่เป็นจริงปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความคาดหวังน้อย/ ระดับที่เป็นจริงน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ

พิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความจำเป็น เพื่อแปลผลค่าความจำเป็นของผู้ให้บริการ รายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความจำเป็น
4.21 - 5.00	ระดับความจำเป็นมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความจำเป็นมาก
2.61 - 3.40	ระดับความจำเป็นปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความจำเป็นน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความจำเป็นน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มเข้าร่วมอบรม
พิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ เพื่อแปลผลค่าความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
รายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การสนทนากลุ่ม กำหนดอักษรย่อแสดงกลุ่มของผู้ร่วมการสนทนา ดังนี้

FG 01 - FG 02	หมายถึง	บุคลากรในสถานประกอบการในจังหวัดนครศรีธรรมราช
FG 03 - FG 04	หมายถึง	ผู้บริหารของหน่วยงานในจังหวัดนครศรีธรรมราช
FG 05 - FG 07	หมายถึง	นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ

การสัมภาษณ์เชิงลึก กำหนดอักษรย่อแสดงกลุ่มของผู้ร่วมการสนทนา ดังนี้

A 01 - A 05	หมายถึง	นักวิชาการ
B 01 - B 03	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิ
C 01 - C 07	หมายถึง	ตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะ และบุคลิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบถึงจุดเด่นของผู้ปฏิบัติงานและ จุดที่ต้องพัฒนาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชจากมุมมองของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ (นักท่องเที่ยว)
3. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะตามตำแหน่งงานที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ได้รูปแบบและคู่มือ รวมถึงหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช” มีการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: ความหมาย ขอบเขตและรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรในงานบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ ประเพณี คุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ
 - 3.1 ความหมาย แนวคิด และประเภทของสมรรถนะ
 - 3.2 สมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (MRAs)
 - 3.3 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC) สาขาให้บริการสปา
 - 3.4 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
4. แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่เสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว
 - 4.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณการให้บริการ (Hospitality Mind)
 - 4.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
 - 5.1 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน
 - 5.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
 - 5.3 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: ความหมาย ขอบเขตและรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

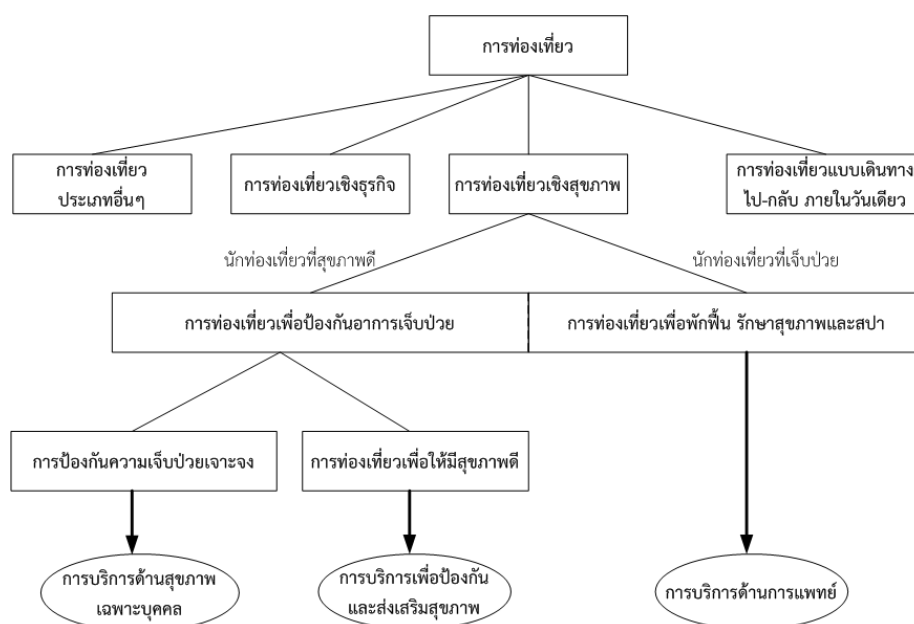
1.1 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism)

ความหมายและขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในปัจจุบันมีหลายความหมายขึ้นอยู่กับบริบทที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามมีความพยายามที่จะจัดประเภทและกำหนดขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) โดยทั่วไปจะหมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อให้มีสุขภาพดี หรือ การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) แบ่งตามวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อความผ่อนคลาย หรือสเปาเพื่อความงาม จะจัดอยู่ในการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในขณะที่ความเจ็บป่วยเป็นแรงจูงใจหลักในการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) เช่น การเข้ารักษา หรือการตรวจสุขภาพ (Smith & Puczko, 2014)

ขอบเขตที่นิยมใช้จะอ้างอิงจากงานวิจัยของ Mueller & Kaufmann (2001); Valentine (2016); เรณูมาศ มาอุ่น, สุจิตรา สุคนธทรัพย์ และวิภาวดี ลีมีงส์วดี (2559); จินต์จุฑา อีสริยภัทร์, ผุสดี พลสารมัย, ลิศรา เตชะเสริมสุขกุล และ สุภิดา ชมภูทิพย์ (2556) โดยเสนอว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อป้องกันอาการเจ็บป่วย (Illness Prevention Tourism) โดยแบ่งเป็นการป้องกันการเจ็บป่วยแบบเจาะจง และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนรักษาสุขภาพ และสเปา (รูปที่ 2.1)



รูปที่ 2.1 ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ที่มา: Mueller & Kaufmann (2001)

แนวคิดนี้สอดคล้องกับคำนิยาม และการแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดังนี้

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการศึกษาภูมิปัญญาและเรียนรู้วิถีชีวิต เพื่อการดูแล บำบัด รักษาและส่งเสริมสุขภาพ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/ หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยแบ่งประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพออกเป็น 2 ประเภท ตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการท่องเที่ยว คือ

1. การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์หรือเชิงการบำบัดรักษา (Medical Tourism/ Health Healing Tourism) หมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมความงามในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อจุดมุ่งหมายทางการแพทย์ มุ่งรักษา พยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การตรวจร่างกาย การผ่าตัดเสริมความงาม ทันตกรรม การรักษาผู้มีบุตรยาก การผ่าตัดแปลงเพศ เป็นต้น ซึ่งการท่องเที่ยวในลักษณะนี้จะมีจุดหมายปลายทางเป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานเป็นอย่างดี

2. การท่องเที่ยวเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism/ Wellness Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวเยี่ยมชมความงามในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียนรู้ภูมิปัญญาและวิถีชีวิต มีจุดหมายเพื่อการพักผ่อน ดูแลสมดุลของสุขภาพทั้งกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การนวดแผนไทย นวดน้ำมัน อบ/ ประคบสมุนไพร อาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน โยคะ การฝึกสมาธิ รวมถึงการรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การใช้สมุนไพรในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

อย่างไรก็ตามภายใต้ร่มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ยังมีกลุ่มย่อย ๆ หลายกลุ่ม เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่ต่างกัน เช่น บางกลุ่มต้องการได้รับการรักษาทางการแพทย์ (Medical Tourism) บางกลุ่มต้องการการบำบัดทางจิตใจ (Spiritual Tourism) หรือต้องการความผ่อนคลาย หรือ ความงาม (Spa Tourism)

1.2 สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

เนื่องจากกรอบงานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ บุคลากรที่ให้บริการด้านเสริมสร้างสุขภาพโดยตรงต่อนักท่องเที่ยว จึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (2551) เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ โดยให้คำนิยามสถานประกอบการ และกิจการเพื่อสุขภาพและความงามไว้ 3 แบบ คือ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมสวย อย่างไรก็ตามกรอบงานวิจัยฉบับนี้จะเน้นไปที่การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพไม่รวมการดูแลด้านความงามจึงนิยามสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ หมายถึง สถานบริการนวดเพื่อสุขภาพและสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดนครราชสีมาโดยได้ให้ความหมายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (2551) ไว้ ดังนี้

“กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายความว่า การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพโดยอาจมีบริการเสริมด้วย เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ หรือไม่ก็ได้”

“กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายความว่า การประกอบกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ”

ความหมายของสปาตามคำนิยามของ ISPA (2013) คือ สถานที่เน้นความอยู่ดีมีสุข (Well-Being) ให้บริการที่หลากหลายเพื่อส่งเสริม สนับสนุน การฟื้นคืนของกาย จิตใจและจิตวิญญาณ (Renewal of Mind, Body and Spirit) สปาในประเทศไทยถือว่าเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย แปซิฟิก โดยมีจำนวนสถานประกอบการมากถึง 590 แห่ง รองลงมา คือ แอฟริกาใต้ และประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งมี จำนวน 180 แห่ง และ 160 แห่ง ตามลำดับ (Garrow, 2018)

การแบ่งกิจกรรมของสปาระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourist) และ นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourist) ตามความโปรดปรานของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 การแบ่งกิจกรรมของสปาระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)	นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourist)
การนวด	การนวด
การประคบและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ	การทำทรีตเมนต์กาย
การพักผ่อนจากการผ่าตัด	การฝึกสมาธิ/ การฝึกจิต/ โปรแกรมกายและจิต
การทดสอบทางการแพทย์	การทำทรีตเมนต์หน้า
การทำทรีตเมนต์กาย	โปรแกรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการออกกำลังกาย

ที่มา: GSS (2011)

1.3 การแบ่งประเภทของสปา (Types of Spa)

1. Day Spa หมายถึง สปาที่ตั้งอยู่ในเขตเมือง การเดินทางสะดวก เพื่อบริการลูกค้าที่มีเวลาจำกัด มีโปรแกรมหลากหลาย รวมถึงโปรแกรมครึ่งวันและเต็มวันบริการ สปาประเภทนี้อาจมีบริการฟิตเนสและอาหารเพื่อสุขภาพร่วมด้วย

2. Destination Spa หมายถึง สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีที่พักภายใน จะมีกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ผู้เชี่ยวชาญดูแลให้เหมาะกับแต่ละบุคคล การออกกำลังกาย การให้ความรู้สุขภาพ การจัดอาหารเพื่อสุขภาพ รวมถึงมีกิจกรรมเสริมความงามเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการผ่อนคลายและปรับวิถีชีวิต สปาประเภทนี้จะตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สวยงามและเป็นธรรมชาติ

3. Medical Spa หมายถึง สปาที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการทางการแพทย์แบบเบ็ดเสร็จ มีวัตถุประสงค์หลักในการบำบัด รักษาสุขภาพ และความงาม ประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อสุขภาพ บริการอาหารเพื่อสุขภาพ และบริการทางการแพทย์

4. Mineral Spring Spa หมายถึง สปาที่ตั้งอยู่ในแหล่งน้ำแร่ น้ำพุร้อนธรรมชาติ การบริการจะเน้นการใช้ความร้อนของน้ำหรือแร่ธาตุ เช่น เกลือในการบำบัด

5. Resort or Hotel Spa หมายถึง สปาที่ตั้งอยู่ในโรงแรมหรือรีสอร์ท มีโปรแกรมการดูแลสุขภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ การออกกำลังกาย มีบริการอาหารเพื่อสุขภาพ สปาแบบนี้จะเหมาะกับนักท่องเที่ยวที่

สามารถใช้เวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวในการสัมผัสประสบการณ์สปาระหว่างการท่องเที่ยว (Crebbin-Bailey, Harcup & Harrington, 2011)

สปาในประเทศไทย สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สปาแบบตะวันตก หมายถึง สถานบริการสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นหลัก โดยมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ประกอบการให้บริการ 2) สปาไทย หมายถึง สถานบริการสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นหลักและมีการบริการเหมือนสปาแบบตะวันตกแต่ประยุกต์ภูมิปัญญาไทยเข้าไปในการให้บริการด้วย และ 3) ไทยสปา หมายถึง สถานบริการสุขภาพแบบไทย เน้นภูมิปัญญาแบบไทยรวมถึงการใช้สมุนไพรเพื่อช่วยบำบัด เน้นการนวดไทย การอบ และการประคบ (ราณี อธิชัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับ Crebbin, Harcup & Harrington (2011) ที่มองว่า ชาวตะวันตกมองการนวดไทยเป็นส่วนหนึ่งของสปา เนื่องจากสปาส่วนใหญ่ (รวมถึงในโรงแรมต่าง ๆ) ได้มีโปรแกรมการนวดแผนไทย และการนวดประคบเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมสปา สปาในประเทศไทยได้รับการยอมรับและชื่นชมในเรื่องคุณภาพและการบริการที่หรูหราและแปลกใหม่ (Luxurious and Exotic) ด้วยการเอาการนวดไทยแบบดั้งเดิม การใช้สมุนไพรในการบำบัดทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกแปลกใหม่ รวมถึงการปรนนิบัติโดยใช้การนวดเป็นหลัก (Hand - on Treatment) เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย (Feel - Good Factor) ซึ่งผิดกับสปาของต่างชาติที่เน้นการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ การห่อ (Body Wrap) วารีบำบัด (Hydrotherapy) หรือการอาบน้ำลอยด้วยดอกไม้และกลิ่นหอม (Floral Baths) ไม่เน้นการบำบัดโดยการนวด จากมุมมองดังกล่าวทำให้สปาไทยและไทยสปา มีเอกลักษณ์โดดเด่นที่ชาวต่างชาติชื่นชอบ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นว่า ความโดดเด่นหลักของการบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพไทยที่ชัดเจน คือ ตัวบุคลากรผู้ให้บริการ การที่บุคลากรในสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพมีศักยภาพสูงจะกลายเป็นปัจจัยหลักในความสำเร็จ (Key Success Factor) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรในงานบริการ

บุคลิกภาพ (Personality) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายว่า สภาพนิสัยจำเพาะตัวของแต่ละคน นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนผสมของวิถีคิด ความรู้สึก องค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวบุคคลที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น รวมถึงเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นเข้าใจและมองตัวเองทั้งลักษณะภายใน และภายนอก บุคลิกภาพเป็นแบบแผนของคุณสมบัติทั้งภายในและภายนอก (Trait) ที่สามารถวัดและประเมินได้ (Costa, McCrae & Kay, 1995; Luthan, 2008) โดยรวม บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลทั้งลักษณะภายในและภายนอกที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น

การเข้าใจถึงบุคลิกภาพเฉพาะในการส่งเสริมความสามารถในปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดวิธีการคิดและการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ การเข้าใจถึงบุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจในการรับพนักงาน เพื่อช่วยลดระยะเวลาและความพยายามจัดอบรมพนักงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวคิดในการวัดบุคลิกภาพมีหลายแนวคิด เช่น Myers-Briggs Type Indicator หรือ MBTI ซึ่งเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้นโดย (Briggs & Myers, 1977) โดยพื้นฐานแนวคิดเดิมมาจากแนวคิดของ Carl Jung เกี่ยวกับการจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Jung's Personality Typology) แบบวัดนี้ใช้ตัวแปรมาผสมผสานแบบแมทริกซ์ เกิดเป็นแบบของบุคลิกภาพ 16 แบบ การทดสอบบุคลิกภาพอีกแบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ บุคลิกภาพห้าด้าน [(The Five-Factor Model (FFM or "Big Five"))] เนื่องจากความไม่ซับซ้อนในการวัดและแปลความ

บุคลิกภาพห้าด้าน (The Five-Factor Model) ตามแนวคิดนี้ด้านบุคลิกภาพมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 5 ด้าน จากการศึกษาที่ผ่านมาผลรวมจากการวิเคราะห์ห่อหุ้ม (Meta-Analysis) มีข้อมูลที่ใช้ให้เห็นว่าบุคลิกภาพห้าด้านมีผลต่อความสำเร็จของงานและความพึงพอใจในงาน (Vinchur, Schippmann, Sweizer, & Roth, 1998; Barrick, Mount & Judge, 2001; Judge & Ilies, 2002) โดยแต่ละด้านจะประกอบด้วยลักษณะย่อย ๆ ทางบุคลิกภาพ ดังนี้

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่มีความรับผิดชอบ ทำงานหนัก ใฝ่หาได้ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีวินัยในตนเอง คนที่มีคะแนนด้านนี้สูงจะเหมาะกับงานที่ต้องการความคิดริเริ่ม ใช้ความวิริยะอุตสาหะ

บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว (Neuroticism) ลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่มีความวิตกกังวลสูง ประหม่า ขาดความมั่นใจ โกรธง่าย และหวาดกลัวสิ่งต่าง ๆ คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ไม่ควรที่จะทำงานที่อยู่ภายใต้แรงกดดัน ไม่เหมาะในการเป็นคนที่ต้องสัมผัสโดยตรงกับแขก เช่น งานบริการส่วนหน้า (Front Office) เป็นต้น ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จะปรับบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหวไปเป็นบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Stability)

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) ลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ห่วงใย เห็นอกเห็นใจ ให้ความร่วมมือ สุภาพ เป็นมิตรและประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่ชอบแสดงออก ชอบสังสรรค์ เข้าสังคมได้ดี ช่างพูดและเปิดเผยตรงไปตรงมา

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) ลักษณะบุคลิกภาพในกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่มีสุนทรียะ มีจินตนาการ ช่างสงสัย อยากรู้อยากเห็น และไวต่อความรู้สึก

บุคลิกภาพห้าด้านเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการกำหนดงานให้ตรงกับลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลโดยเฉพาะคะแนนในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ถึงแม้ว่าคะแนนในด้านบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานน้อยแต่ก็มีความสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงการปรับตัวให้เข้ากับงานนั้นหรือสถานการณ์ที่พบได้ (Costa, McCrae & Kay, 1995)

งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพสี่ด้าน (ยกเว้นบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว) เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน (วัลภา สบายยิ่ง, 2542) และความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Rothmann & Coetzer, 2003) รวมถึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ (บดินทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่, 2555) และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงาน (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่บ่งชี้ได้ว่าบุคลิกภาพแบบห้ามิติสามารถใช้ได้ถึงแม้มีความต่างทางวัฒนธรรม เช่น งานวิจัยของ Paunonen, Keinonen, Trzebinski, Forsterling & Grishenkoroz (1996) ที่มีกลุ่มตัวอย่างจากประเทศต่าง ๆ ได้แก่ แคนาดา ฟินแลนด์ โปแลนด์ เยอรมัน รัสเซีย และเขตปกครองพิเศษฮ่องกง สอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสามารถในการปรับตัวในงานและการใช้ชีวิตของพนักงานอเมริกันในสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ประนีประนอม และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่มีผลเชิงบวกกับความสามารถในการปรับตัว (Huang, Chi & Lawler, 2005)

ในบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีผลงานวิจัยที่ใช้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงาน ปราการ รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบห้ามิติในกลุ่มบุคลากรโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพแบบห้ามิติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ

ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพแบบห้ามิติกับแรงจูงใจในงาน และพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในกลุ่มของพนักงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทางทะเลในเกาะเผิงหู (Penghu) สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) พบว่าบุคลิกภาพด้านความประนีประนอม ด้านการแสดงออก และด้านการเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่สามารถอธิบายความเกี่ยวข้องระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในด้านการเสนอข้อคิดเห็นใหม่ ๆ และการนำเอาข้อคิดเห็นใหม่ ๆ ไปปฏิบัติ (Chen, Wu & Chen, 2010)

จากข้อมูลเบื้องต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้จึงใช้แนวคิดของบุคลิกภาพ 5 ด้าน เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่ดีในการทำงานของบุคลากรในงานบริการ ดังนี้

1) บุคลิกภาพทางกาย หมายถึง ลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอก ประกอบด้วย

- 1.1) การแต่งกาย หมายถึง การมีบุคลิกภาพที่ดีต้องแต่งกายสะอาด เหมาะสมกาลเทศะ
- 1.2) สุขอนามัยและความสะอาด หมายถึง การรักษาความสะอาดร่างกาย ส่งผลให้สุขภาพ อนามัยดี
- 1.3) กิริยา ท่าทาง หมายถึง การแสดงออกที่เป็นมิตรต่อบุคคลอื่น กิริยามารยาทเรียบร้อย

2) บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ หมายถึง ลักษณะภายในที่ส่งเสริมให้บุคลิกภาพทางกายดี น่าศรัทธา น่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

- 2.1) ความมั่นคงในอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี ไม่โกรธ หงุดหงิด ขาดสติ ส่งผลให้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับคนรอบข้าง
- 2.2) ทักษะคติในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทุ่มเทในการทำงาน ทำงานด้วยใจรักและไม่หวังสิ่งตอบแทน
- 2.3) จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจในการให้บริการดี ช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ ห่วงใย เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไวต่อความรู้สึก

3) บุคลิกภาพทางวาจา หมายถึง ลักษณะทางวาจาที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่น ประกอบด้วย

- 3.1) วาจาสุภาพ เรียบร้อย หมายถึง พูดจาสุภาพ นุ่มนวล การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม ไม่กระด้าง หรืออ่อนหวานจนเหมือนการมีจริตมารยาเกินพอดี
- 3.2) การใช้ภาษา หมายถึง การใช้ภาษาเหมาะสมกับผู้ฟัง ทำให้เข้าใจง่าย ไม่สับสน รู้สิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด

4) บุคลิกภาพทางอุปนิสัย หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ประกอบด้วย

- 4.1) ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีวินัยในตนเอง ทำงานหนัก ไว้วางใจได้
- 4.2) ความซื่อสัตย์ หมายถึง การให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น
- 4.3) ยุติธรรม หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอภาค ไม่ลำเอียง

คณนครศีรธรรมราชกับงานบริการ

จากข้อมูล พบว่า ลักษณะนิสัยใจคอของคณนครศีรธรรมราช เป็นค่านิยมเด่นที่ปรากฏในวิถีชีวิตคณนครศีรธรรมราช เป็นคนที่รักอิสรภาพ ไม่ชอบการกดขี่บังคับ ไม่ชอบอยู่ใต้อาณัติใคร ไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์ มีความรู้สึกไม่ดีต่อการใช้อำนาจบังคับ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบการรวมกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการ ทำให้การจัดตั้งกลุ่มที่เป็นทางการขึ้นนั้นไม่เป็นผลเท่าที่ควร รักพวกพ้อง จริงใจ ตรงไปตรงมา ไม่มีเลศนัย จิตใจกว้างขวาง จิตใจนักเลง โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบความโอ้อ่า ไม่คำนึงถึงฐานะของตน และกลัวการถูกคนนินทาว่าเป็นคนขี้เหนียว (CK-Nation Blog, 2553)

นอกจากนี้ คนนครศรีธรรมราชยังเป็นคนใจถึง รักศักดิ์ศรีเกียรติยศของตนเอง ไม่ชอบให้ใครมาดูแลคน ไม่ยอมใครจึงถูกมองว่าเป็นคนหัวหมอหรือแข็งกระด้าง ชอบการเป็นเจ้านาย นิยมให้ลูกหลานเข้ารับราชการ รักถิ่นกำเนิด มีความภาคภูมิใจกับอดีตอันยาวนาน และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นตน ชอบระบบอาวุโส การให้ความเคารพนับถือเป็นไปตามลำดับอาวุโส ซึ่งแสดงถึงความเป็นประเพณีที่มากกว่า รักความสนุกสนาน แสวงหาความสุขจากชีวิต ชอบจัดงานรื่นเริง และมีความตื่นตัวทางการเมือง (วัฒนธรรมพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์และภูมิปัญญา จังหวัดนครศรีธรรมราช, ม.ป.ป) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถพรณ จันทรอิน และคณะ (2554) ที่พบว่า คนนครศรีธรรมราชขาดทักษะในเรื่องของการบริการ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจน้อย ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้บุคลากรในงานบริการของจังหวัดนครศรีธรรมราชพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการให้มากขึ้น ในด้านความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรมในการบริการ ความสามารถในการให้ข้อมูล รวมถึงความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเภท คุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2.2.1) ประเภทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ในต่างประเทศตำแหน่งงานในธุรกิจสปา สามารถแยกย่อยออกเป็นหลายตำแหน่งงานได้ดังนี้ (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 ตำแหน่งงานในธุรกิจสปา

ตำแหน่งบริหารและดูแลลูกค้า (Management and Customers Service Positions)		ตำแหน่งนักบำบัด (Therapist)	
ผู้อำนวยการสปา	Spa Directors	นักบำบัดอาวุโสด้านความงาม	Qualified & Senior Beauty Therapists
ผู้จัดการสปา	Spa Managers	นักบำบัดอาวุโสงานสปา	Qualified & Senior Spa Therapists
ผู้ช่วยผู้จัดการสปา	Assistant Managers	นักบำบัดด้านดูแลผิวพรรณขั้นสูง	Advanced Skincare Therapists
ผู้บริหาร/ ผู้อำนวยการดำเนินงาน	Group Operation/ Directors & Executive	นักบำบัดสปาทางการแพทย์	MediSpa Therapists
ผู้จัดการการดำเนินงาน	Operation Managers	นักบำบัดขั้นสูง	Qualified and Advanced Massage Therapists
ผู้อำนวยการด้านการตลาด/ บัญชี	Marketing/ Sale and Account Managers	นักบำบัดแบบองค์รวม	Holistic Therapists: All Types
ผู้จัดการด้านสนันทนาการ	Hospitality/ Leisure - Senior Management	ผู้ช่วยงานฟิตเนส	Fitness Attendants
ผู้จัดการค้าปลีก	Retail Managers	ครูพิลาทิส	Pilates Instructors
ผู้ประสานงานสปา	Spa Coordinators	ครูโยคะ	Yoga Instructors

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตำแหน่งบริหารและดูแลลูกค้า (Management and Customers Service Positions)		ตำแหน่งนักบำบัด (Therapist)	
นักการศึกษาและครูฝึก	Educators and Trainers	ครูไทชิ	Tai Chi Instructors
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในสปา	Spa Concierge	นักบำบัดทางเลือก	Complementary Therapists
พนักงานต้อนรับ	Receptionists	แพทย์แผนจีน	Traditional Chinese Medicine Practitioners
ตัวแทนการจองห้อง แผนกต้อนรับส่วนหน้า	Front Desk and Reservation Agents	แพทย์อายุรเวช	Ayurveda Practitioners
แม่บ้าน/ ผู้ช่วย	Attendants	โค้ชวิถีชีวิต	Lifestyle coaches
ผู้ช่วยงานคาเฟ่	Café' Attendant	นักธรรมชาติบำบัด	Naturopaths
พนักงานขาย	Retail Salespeople	นักโภชนาการ	Nutritionists
สปาบัทเลอร์	Spa Butlers	นักบำบัดพลังงาน	Energy Therapists
ผู้ดำเนินการจัดกิจกรรม	Group Event Organisers	แพทย์สหเวช	Medical and Allied Health Practitioners
สปาโฮสเทส	Spa Hostess	ผู้อำนวยการเวลเนส	Wellness Directors
ผู้จัดการฝ่ายรายได้	Revenue Managers	โค้ชสปา	Spa Coach

ที่มา: (Cohen & Russell, 2011)

ตำแหน่งผู้บริหารและนักบำบัดในประเทศไทยไม่มีการแบ่งชัดเจนและละเอียดอย่างที่กล่าวมาในเบื้องต้น โดยส่วนใหญ่จะแบ่งตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ฉบับ พ.ศ. 2551 ที่แบ่งประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจการสปาเพื่อสุขภาพ กิจการนวดเพื่อสุขภาพ และกิจการนวดเพื่อเสริมสวย โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการสปา/ ผู้ดำเนินการสปา (ซึ่งอาจเป็นคนเดียวกัน) และระดับปฏิบัติการ ได้แก่ นักบำบัด (Therapist) และพนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist)

2.2.2) คุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (2551) ได้ตั้งเกณฑ์มาตรฐานบุคลากรของกิจการสปาเพื่อสุขภาพเป็น 2 ระดับ คือ ผู้ดำเนินการกิจการ และผู้ให้บริการ ส่วนเกณฑ์มาตรฐานบุคลากรของกิจการนวดเพื่อสุขภาพจะเน้นที่มาตรฐานผู้ให้บริการเท่านั้น โดยกำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้

กิจการสปาเพื่อสุขภาพ

คุณสมบัติของผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ที่สำคัญมี ดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
- 2) มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- 3) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือสาขาที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง
- 4) ผ่านการประเมินความรู้ ความสามารถ ตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางกำหนด
- 5) ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- 6) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้
 - 6.1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - 6.2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - 6.3) โรคจิตร้ายแรง
 - 6.4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการสถานประกอบการ

คุณสมบัติผู้ให้บริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ที่สำคัญมี ดังนี้

- 1) มีอายุไม่น้อยกว่า 18 ปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง
- 3) ไม่เป็นโรคต้องห้าม ดังต่อไปนี้
 - 3.1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - 3.2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - 3.3) โรคจิตร้ายแรง
 - 3.4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานหรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง
- 4) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

กิจการนวดเพื่อสุขภาพ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการกิจการนวดเพื่อสุขภาพ ที่สำคัญมี ดังนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
- 2) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบันหรือสถานศึกษาตามที่คณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลางรับรอง
- 3) ไม่เป็นโรคต้องห้าม ดังต่อไปนี้
 - 3.1) โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - 3.2) โรคติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
 - 3.3) โรคจิตร้ายแรง
 - 3.4) โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือโรคติดต่อในระยะร้ายแรง
- 4) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

ในส่วนหน้าที่และข้อปฏิบัติของผู้ให้บริการทั้งสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพมีรายละเอียดเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม โดยจะเน้นด้านการให้บริการตรงกับความรู้ ความสามารถที่ได้ผ่านการอบรมด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ เช่น ความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ และการแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2551)

2.2.3) เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและรับรองสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยมุ่งหวังที่จะยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เกณฑ์ดังกล่าวมีเกณฑ์มาตรฐาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการ (Service Quality) ด้านบุคลากร (Skill Staff) ด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tool & Equipment) ด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization & Management Quality) และ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Ambience) (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553)

มาตรฐานบุคลากรเป็นเกณฑ์หนึ่งใน 5 เกณฑ์มาตรฐาน ที่สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพกำหนดขึ้นเพื่อประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ และผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ ดังนี้

- 1) สามารถสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี
- 2) เป็นผู้นำ สร้างแรงจูงใจ รับผิดชอบ และยุติธรรมต่อพนักงาน
- 3) มีการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ารวมถึงการรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 4) สามารถทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศ
- 5) มีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างดีที่สุด
- 6) สามารถวางแผนการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) สามารถจัดสภาพแวดล้อมให้ลูกค้าทุกคนเกิดความประทับใจ
- 8) สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพได้ดี

คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ ดังนี้

- 1) ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภท ให้บริการมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างดีและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา
- 3) รับผิดชอบการบริการลูกค้าในการทำรีติเมนต์และให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ
- 4) สุภาพอ่อนน้อม สนใจและเอาใจใส่
- 5) สามารถดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ในห้องรีติเมนต์ให้ครบ พร้อมให้บริการตลอดเวลา
- 6) สนับสนุนการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ
- 7) ผ่านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกของสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ

คุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/ Guest Relation Officer)
(สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2553) ดังนี้

- 1) จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีและพูดภาษาต่างประเทศได้น้อย 1 ภาษา
- 3) สามารถให้การต้อนรับและบริการลูกค้าทุกเรื่องทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม และประทับใจ
- 4) สนับสนุนการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ
- 5) สามารถให้ข้อมูลได้
- 6) สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้

2.2.4) มาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดมาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มุ่งเน้นกลุ่มสถานประกอบการในลักษณะโรงแรมหรือรีสอร์ทที่จัดการบริการเชิงสุขภาพ เกี่ยวกับการบริการด้านการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การนวด/ อาบ/ อบ/ ประคบเพื่อสุขภาพ และโยคะและการทำสมาธิ เพื่อให้สถานประกอบการสามารถให้บริการเชิงสุขภาพแก่นักท่องเที่ยว ยังผลให้นักท่องเที่ยวมีกิจกรรมในระหว่างการเข้าพักและขยายวันเข้าพักได้

มาตรฐานดังกล่าวได้กำหนดองค์ประกอบด้านบุคลากรไว้ 2 เกณฑ์ รวม 8 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย เกณฑ์ที่ 1 ผู้จัดการหน่วยบริการเชิงสุขภาพ มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) มีการแต่งตั้งและมอบหมายงานในหน้าที่ 2) มีความรับผิดชอบต่อการจัดการบริการเชิงสุขภาพในแต่ละวัน 3) มีบทบาทและกำหนดแนวปฏิบัติทิศทางการให้บริการให้บรรลุเป้าหมายองค์กร และ 4) มีจิตบริการ เกณฑ์ของพนักงานหัตถการ ได้แก่ 1) มีคุณสมบัติตามที่กำหนดตามข้อบังคับว่าด้วยการประกอบอาชีพ 2) ผ่านการฝึกอบรมในหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้อง 3) ไม่เป็นโรคติดต่อ และ 4) มีจิตบริการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557)

คุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นทั้ง 3 มาตรฐานหลัก จาก สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2551) สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ (2553) และ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) เห็นได้ว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตต์โสภณ มีระเกตุ (2559) เรื่อง คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปา และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรีที่แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัดเป็นคุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุดทั้งในกลุ่มผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ เนื่องจากเป็นลักษณะที่สังเกตได้ เช่น การแต่งกาย ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ หรือกิริยามารยาท รวมถึงความสามารถด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว อย่างไรก็ตามคุณสมบัติทางด้านจะมีความต้องการที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการ เช่น ผู้บริการไม่ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของนักบำบัดแต่จะให้ความสำคัญกับทักษะฝีมือในการบริการ แต่ผู้บริหารธุรกิจสปาให้ความสำคัญ รวมถึงความสามารถในการขายและนำเสนอสินค้าที่ผู้บริหารธุรกิจสปาให้ความสำคัญในขณะที่ผู้ใช้บริการมองว่าไม่ใช่คุณสมบัติที่ต้องการในการเข้ารับบริการ โดยสรุป คือ คุณลักษณะของนักบำบัดจะเน้นเรื่องจิตบริการ และทักษะฝีมือ ในขณะที่บุคลากรในระดับผู้จัดการจะเน้นด้านจิตบริการ การสื่อสาร การวางแผน และการตลาด

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ

3.1 ความหมาย แนวคิด และประเภทของสมรรถนะ

3.1.1) ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสมรรถนะแตกต่างกันในหลายบริบท ซึ่งสามารถจัดแบ่งได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ คือ 1) การปฏิบัติงานที่สามารถเห็นได้เด่นชัด 2) มาตรฐานหรือคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคคล และ 3) คุณลักษณะเฉพาะที่ซ่อนอยู่ของมนุษย์ (Hoffmann, 1999)

ตารางที่ 2.3 การจัดกลุ่มและวัตถุประสงค์ของความหมายคำว่า “สมรรถนะ”

	ปัจเจกบุคคล	องค์การ	วัตถุประสงค์
ผลผลิต	มาตรฐานผลผลิต	เกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarks)	เพื่อประโยชน์ทางการผลิตเป็นหลัก (การฝึกอบรม)
ตัวบ่อน	ความรู้ ทักษะ และความสามารถ	จุดแข็งที่แตกต่างอย่างโดดเด่น (Distinctive Strengths)	เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล (การศึกษา)

ที่มา: Hoffmann (1999)

สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Ability) เฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้น เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออก องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือดเว้นการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2548; ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2550) รวมถึง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยรวม สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะที่ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และความสามารถ ของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการให้ความหมายสมรรถนะไว้อย่างหลากหลาย ได้แก่ สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะของปัจเจกบุคคลที่ซ่อนอยู่ซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าผู้อื่น ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจจะเป็นแรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะติดตัวตนเอง หรือการแสดงบทบาทต่อสังคม รวมถึงทักษะและองค์ความรู้ของบุคคลนั้น ๆ (Boyatzis, 1982) และ Mc Clelland (1973) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล สามารถทำให้บุคคลนั้นทำงานได้ดี หรือตามที่กำหนดไว้ได้ นอกจากนี้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเพิ่มเติมในเรื่องสมรรถนะว่าเป็น ทักษะ ความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติที่ต้องการในการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ หรือสามารถกล่าวได้ว่า สมรรถนะเน้นเรื่องการทำงานให้สำเร็จโดยการระบุดึงพฤติกรรมที่มีส่วนทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Brophy & Kiely, 2002) ความรู้ และ ทักษะในสมรรถนะจะเป็นการเน้นการนำเอาความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคคลเอาไปใช้ในงานเพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะแตกต่างกันในแต่ละองค์การ มี 3 เหตุผลหลักในการใช้สมรรถนะในองค์การ คือ (1) เพื่อสื่อสาร

พฤติกรรมที่มีคุณค่าภายในองค์กร (2) เพื่อยกระดับสมรรถนะทั่วทั้งองค์กร และ (3) เพื่อเน้นถึงความสามารถของบุคคลที่ใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ (Mathis & Jackson, 2006)

3.1.2) แนวคิด และประเภทของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมักอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ประกอบด้วย 2 ส่วนที่เด่นชัด ได้แก่ ส่วนที่มองเห็นและพัฒนาได้ง่าย ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ ความรู้ และทักษะ และส่วนที่มองเห็นและพัฒนาได้ยาก (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะคิดต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม



รูปที่ 2.2 แนวคิดโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

สมรรถนะสามารถแยกย่อยได้ตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบโดย สมรรถนะโดยทั่วไปของบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิก ลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ความสามารถของบุคคลในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (ณรงศ์วิทย์ แสนทอง, 2550) หรือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร (จิระประภา อัครบวร, 2549) หรือ กลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจ และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นคุณลักษณะพื้นฐาน (อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2548) หรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นลักษณะร่วมของบุคลากรเพื่อให้มีค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) จะเห็นได้ว่า สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะจำเป็นร่วมในสายงาน ซึ่งโดยทั่วไปบุคลากรทุกตำแหน่งงานในแต่ละองค์กรจะมีสมรรถนะหลักเหมือนกัน แต่คุณสมบัติร่วมของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมีจะแตกต่างกัน

2) สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถทางสายงานเฉพาะของบุคคลตามหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งเกิดขึ้นตามหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานอาจมีตำแหน่งที่เหมือนกัน แต่ความสามารถตามหน้าที่แตกต่างกันไป (ณรงศ์วิทย์ แสนทอง, 2550) หรือ ความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละด้าน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) หรือ

ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ เป็นความสามารถของบุคคลตามหน้าที่ที่ต่างกัน (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548) โดยรวมสมรรถนะตามสายงาน คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานหรือเฉพาะตำแหน่งงานนั้น ๆ

3.2 สมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (MRAs)

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) คือ ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติของสาขาวิชาชีพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานเชี่ยวชาญในประเทศสมาชิกอาเซียน ตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งมีการจัดทำข้อตกลงร่วมกันใน 7 สาขาวิชา คือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และบัญชี นอกจากนี้ยังมีข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งเป็นข้อตกลงที่สมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ ได้ลงนามร่วมกัน ที่กรุงฮานอย เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาวิชาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงการช่วยให้มีความสอดคล้องกันของประเทศสมาชิกอาเซียนในเรื่องการศึกษา ฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพ

การรวมกันของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้ผลักดันให้มีมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรครอบคลุมสำหรับบุคลากรอาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน 2 สาขา คือ สาขาที่พัก (Hotel Services) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับตามความต้องการของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับบุคลากรที่ประสงค์จะทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่ระบุไว้ทั้ง 32 ตำแหน่งงาน โดยจำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะในการทำงาน ตามความจำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน ครอบคลุม ทั้ง 6 แผนกงาน ใน 2 สาขาดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะหรือทักษะในการทำงานที่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ตกลงร่วมกันว่าเป็นสมรรถนะร่วมที่จำเป็นสำหรับบุคลากรทั้ง 32 ตำแหน่งงาน ในแต่ละสาขาทั้งสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ซึ่งประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1.1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work Effectively with Colleagues and Customers) 1.2) การทำงานในสภาพแวดล้อมสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a Socially Diverse Environment) 1.3) การดำเนินตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement Occupational Health and Safety Procedures) 1.4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่ทำงาน (Comply with Workplace Hygiene Procedures) และ 1.5) การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (Maintain Hospitality Industry Knowledge)

2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในแผนก ประกอบด้วย

- สาขาที่พัก (Hotel Services) มี 4 แผนก จำนวน 23 ตำแหน่งงาน

(1) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย 5 ตำแหน่งงานย่อย คือ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy) สาขาที่พัก กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 9 สมรรถนะ เช่น

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate Effectively on Telephone) และ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Speak English at a Basic Operational Level) เป็นต้น

(2) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักกรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และ พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 6 สมรรถนะ เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

(3) แผนกครัว (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 15 สมรรถนะ เช่น การจัดเตรียมและเก็บอาหารไว้ในที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Prepare and Store Food in a Safe and Hygienic Manner) และ ใช้เทคนิคพื้นฐานของการทำอาหารเชิงพาณิชย์ (Apply Basic Techniques of Commercial Cookery) เป็นต้น

(4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) มี 5 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Director) ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริการ (Waiter) กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 10 สมรรถนะ เช่น อำนาจความสะดวกระหว่างห้องครัวและพื้นที่ให้บริการ (Provide a Link between Kitchen and Service Area) และจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการบริการ (Provide Food and Beverage Service) เป็นต้น

● สาขาการเดินทาง (Travel Services) มี 2 แผนก จำนวน 9 ตำแหน่งงาน

(1) ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และ ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 8 สมรรถนะ เช่น การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ และการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน เป็นต้น

(2) บริษัททัวร์ (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) กำหนดให้มีสมรรถนะทั่วไปร่วมกันทั้งหมด 8 สมรรถนะ เช่น การแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน เป็นต้น

จากสมรรถนะหลักของทั้ง 2 สาขาทั้ง 6 แผนก มีสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ ที่เหมือนกัน คือ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสำนักงานในระดับพื้นฐานได้ และการสื่อสารภาษาอังกฤษพื้นฐานในระดับปฏิบัติการได้ และอีก 2 สมรรถนะ ที่ความหมายใกล้เคียงกันมาก คือ การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ในบริบทของสาขาการเดินทาง รวมถึงแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกแม่บ้านในสาขาที่พัก และการรับและสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนลูกค้าได้ ในบริบทของแผนกอาหาร

และเครื่องดื่มและแผนกครัว (Manage and Resolve Conflict Situation vs. Receive and Resolve Customer Complaints) รวมถึงการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในโรงแรม ในบริบทของสาขาที่พัก และการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าในบริบทของสาขาการเดินทาง (Promote Hospitality Products and Service vs. Promote Products and Services to Customers)

3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะเฉพาะสำหรับตำแหน่งงานนั้น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานต่าง ๆ ทั้ง 32 ตำแหน่งงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ เช่น ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ จะมีสมรรถนะตามหน้าที่ถึง 20 ข้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะงานบริหารจัดการ วางแผน ติดตาม ตรวจสอบ อาทิ การจัดการและตรวจสอบงบประมาณ (Prepare and Monitor Operational Budget) หรือ การรับสมัครและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and Select Staff) ในขณะที่พนักงานต้อนรับ จะมีสมรรถนะตามหน้าที่ที่น้อยกว่า (7 ข้อ) และเป็นลักษณะงานประจำ อาทิ การรับและกระบวนการจองห้องพัก (Receive and Process Reservation) หรือ การเตรียมงบการเงินประจำวัน (Prepare Routine Financial Statement) หรือ สมรรถนะตามหน้าที่พนักงานยกกระเป๋า จะมีเพียง 3 ข้อ เนื่องจากลักษณะงานที่จำกัด อาทิ บริการการขนสัมภาระ เป็นต้น

3.3 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC) สาขาให้บริการสปา

เพื่อเป็นการยกมาตรฐานการให้บริการสปา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMEO) จัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปา ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนพิเศษ 240 ง เพื่อรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพที่ประกอบด้วยมาตรฐานอาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย 5 สาขาอาชีพ คือ ผู้จัดการสปา/ นักบริหารจัดการสปา (Spa Manager) พนักงานต้อนรับสปา/ สปา รีเซพชันนิส (Spa Receptionist) นักสปาบำบัด/ สปา เทอราปิส (Spa Therapist) พนักงานฝ่ายฝึกอบรม/ สปา เทรนเนอร์ (Spa Trainer) และผู้ช่วยงานสปา/ สปา แอดเท็นเดนต์ (Spa Attendant) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC) มี 7 ระดับชั้น เริ่มตั้งแต่ ระดับที่ 1 ผู้มีทักษะเบื้องต้น จนถึง ระดับที่ 7 ผู้ทรงคุณวุฒิในอาชีพ ในแต่ละระดับจะประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในการประกอบอาชีพตามที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย

● ผู้จัดการสปา/ นักบริหารจัดการสปา (Spa Manager)

สมรรถนะหลัก

- 1) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพในสาขาสปาและความงาม
- 2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- 3) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะเฉพาะ

- 1) จัดการงานบริการสปาไทย
 - 1.1) วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาไทยแก่ผู้รับบริการ
 - 1.2) บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

- 2) จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ
 - 2.1) จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ - รายจ่าย กระแสเงินสดของสถานประกอบการ
 - 2.2) ควบคุมติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย
- 3) จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปาไทย
 - 3.1) การสำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3.2) วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปาไทย
 - 3.3) ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปาไทย
 - 3.4) การจัดการข้อมูลของผู้รับบริการสปาไทย
- 4) จัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ
 - 4.1) การวางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร
 - 4.2) การวางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
 - 4.3) การติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร

● **นักบำบัด (Spa Therapist)**

สมรรถนะหลัก

- 1) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพในสาขาสปาและความงาม
- 2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- 3) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะเฉพาะ

- 1) ให้บริการพอกหน้าด้วย Algae (Facial Mask: Algae) แก่ผู้รับบริการ
- 2) ให้บริการพอกหน้าด้วยสมุนไพร (Facial Mask: Herbal Blend) แก่ผู้รับบริการ
- 3) ให้บริการนวดระบายต่อมน้ำเหลืองบนใบหน้า (Facial Lymphatic Draining Massage) แก่ผู้รับบริการ
- 4) ให้บริการนวดระบายต่อมน้ำเหลือง (Manual Lymphatic Drainage) แก่ผู้รับบริการ
- 5) ให้บริการ Aromatherapy Treatment แก่ผู้รับบริการ
- 6) ให้บริการ Thai Herbal Compress Treatment แก่ผู้รับบริการ
- 7) ให้บริการอาบสมุนไพรไทย (Thai Traditional Herbal Bath) แก่ผู้รับบริการ
- 8) ให้บริการอบสมุนไพรไทย (Thai Herbal Steam Therapy) แก่ผู้รับบริการ
- 9) ให้บริการ Therapy Bath แก่ผู้รับบริการ
- 10) วิเคราะห์ผิวหน้า (Facial Skin Analysis) แก่ผู้รับบริการ
- 11) ให้บริการทำความสะอาดผิวหน้าและปรับสภาพผิวหน้า (Cleansing and Toning) แก่ผู้รับบริการ
- 12) ให้บริการขัดผิวหน้า (Facial Scrub) แก่ผู้รับบริการ

- 13) ให้บริการนวดบำรุงผิวหน้าหน้า (Facial Massage and Moisturizing) แก่ผู้รับบริการ
- 14) ให้บริการพอกหน้า (Facial Mask) แก่ผู้รับบริการ
- 15) ให้บริการขัดผิวกาย (Body Scrub) แก่ผู้รับบริการ
- 16) ให้บริการพอกผิวกาย (Body Mask/ Wrap) แก่ผู้รับบริการ
- 17) ให้บริการพอกผิวกายเพื่อกระชับสัดส่วน (Body Contouring Mask) แก่ผู้รับบริการ
- 18) ให้บริการนวดไทย (Traditional Thai Massage) แก่ผู้รับบริการ
- 19) ให้บริการนวดด้วยน้ำมันสมุนไพรไทย (Traditional Thai Oil Massage Treatment) แก่ผู้รับบริการ
- 20) ให้บริการนวดอโรมาเธอราปี (Aromatherapy Massage) แก่ผู้รับบริการ
- 21) ให้บริการนวดสวีดิช (Swedish Massage) แก่ผู้รับบริการ
- 22) ให้บริการนวดเท้า (Foot Massage) แก่ผู้รับบริการ
- 23) ให้บริการอบไอน้ำ (Steam) แก่ผู้รับบริการ
- 24) ให้บริการ Vichy Shower แก่ผู้รับบริการ

● พนักงานต้อนรับสปา/ สปาเซฟชันนิสต์ (Spa Receptionist)

สมรรถนะหลัก

- 1) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพในสาขาสปาและความงาม
- 2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- 3) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะเฉพาะ

- 1) สอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ
 - 1.1) สอบถามข้อมูลผู้รับบริการและบริการที่รีตเมนต์ที่ต้องการ
 - 1.2) บันทึกข้อมูลผู้รับบริการและประวัติการรับบริการที่รีตเมนต์
- 2) ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการสปาไทย
 - 2.1) ต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการสปา
 - 2.2) นำเสนอบริการ และส่งเสริมการขายบริการที่รีตเมนต์และผลิตภัณฑ์สปา
 - 2.3) รับ รวบรวมและจัดทำรายงานข้อมูลความคิดเห็นผู้รับบริการสปา
- 3) จัดเก็บรายรับจากการให้บริการ
 - 3.1) จัดเก็บรายรับประจำวัน
 - 3.2) จัดทำบัญชีและสรุปรายรับประจำวัน
- 4) จัดตารางปฏิบัติงานด้านบริการสปาไทยและประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

● พนักงานฝ่ายฝึกอบรม/ สปาเทรนเนอร์ (Spa Trainer)

สมรรถนะหลัก

- 1) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพในสาขาสปาและความงาม
- 2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- 3) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะเฉพาะ

- 1) วัดระดับความรู้ และทักษะความชำนาญของนักบำบัดและสปาแอทเทนเดนต์รายบุคคลในสปา
 - 1.1) วัดระดับความรู้ และทักษะความชำนาญ ของนักบำบัดและสปาแอทเทนเดนต์
 - 1.2) จัดทำโครงการ/ หลักสูตร/ แนวทางการจัดการอบรม
 - 1.3) จัดตารางอบรมนักบำบัดและสปาแอทเทนเดนต์
- 2) อบรมการให้บริการสปาทรีตเมนต์ภายใต้เอกลักษณ์ไทย
 - 2.1) อบรมมารยาทไทยในการให้บริการสปา
 - 2.2) อบรมภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารและการบริการในสปา
- 3) อบรมงานสนับสนุนการบริการสปาทรีตเมนต์แก่สปาแอทเทนเดนต์
 - 3.1) กำหนดหลักสูตรอบรมแก่ สปาแอทเทนเดนต์
 - 3.2) วางแผน จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการอบรม
 - 3.3) การอบรมการจัดวาง จัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ การจัดเตรียมห้องทรีตเมนต์
 - 3.4) สนับสนุนตลอดจนเตรียมงานให้กับนักบำบัดรวมถึงอบรมการสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยนักบำบัด
- 4) ทดสอบ กำกับ และติดตามความสามารถของผู้รับการอบรมบริการสปาทรีตเมนต์
 - 4.1) ทดสอบความรู้ ความสามารถของนักบำบัดและ สปาแอทเทนเดนต์หลังการอบรม
 - 4.2) ฝึกอบรมเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่ผ่านการอบรม
 - 4.3) กำกับ และติดตามผลความสามารถของนักบำบัดและสปาแอทเทนเดนต์
- 5) อบรมงานบริการสปาทรีตเมนต์แก่นักบำบัด
 - 5.1) กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมนักบำบัด
 - 5.2) วางแผน จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการอบรม
 - 5.3) อบรมวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ และการจัดเตรียมห้องทรีตเมนต์แก่นักบำบัดตามสมรรถนะมาตรฐานอาชีพ

● สปาแอทเทนเดนต์ (Spa Attendent)

สมรรถนะหลัก

- 1) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพในสาขาสปาและความงาม
- 2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลักความปลอดภัย สุขอนามัย และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- 3) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะเฉพาะ

- 1) ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานสปาเทอราปิสต์
 - 1.1) ช่วยสนับสนุนงานสปาเทอราปิสต์ ในการปฏิบัติงานให้บริการทรีตเมนต์ที่เกี่ยวข้องกับวัสดุ อุปกรณ์ที่มากกว่า 1 รายการ
 - 1.2) ช่วยสนับสนุนงานสปาเทอราปิสต์ ในการปฏิบัติงานให้บริการทรีตเมนต์ที่มีการให้บริการหลายขั้นตอน
- 2) ช่วยเตรียมความพร้อมของห้องทรีตเมนต์ก่อนและหลังให้บริการ
 - 1.1) จัดเตรียมห้องทรีตเมนต์ เพื่อสนับสนุนการให้บริการสปาของสปาเทอราปิสต์
 - 1.2) จัดวางและเติม วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ ตามตำแหน่งที่กำหนดในห้องทรีตเมนต์
 - 1.3) จัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้ว หลังการให้บริการสปาทรีตเมนต์
- 3) ช่วยเตรียมผลิตภัณฑ์ วัสดุ และอุปกรณ์ ให้สปาเทอราปิสต์ ตามเมนูที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 3.1) เตรียมผลิตภัณฑ์ รวมถึงผสมผลิตภัณฑ์เบื้องต้น ตามเมนูที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 3.2) เตรียมวัสดุ และอุปกรณ์ ช่วยสปาเทอราปิสต์ ตามเมนูที่ผู้รับบริการต้องการ

3.4 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในงานสปา หรือด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นปัจจัยหลักในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สมรรถนะหลักที่จำเป็นในตำแหน่งผู้ประกอบการด้านสปา จากการศึกษาของ วิยะดา เลาเหราวิ และ ราณี อีสัยกุล (2553) เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเดย์สปา ในกรุงเทพมหานครในระดับผู้จัดการ พบว่าสมรรถนะหลักที่จำเป็นประกอบด้วย 6 สมรรถนะหลัก คือ ภาวะผู้นำ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ความตระหนักถึงธุรกิจ การสื่อสาร การบริหารจัดการ และ 3 สมรรถนะกลุ่มงาน คือ ด้านธุรกิจเดย์สปา ด้านการบริหารธุรกิจ และ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Brophy & Kiely (2002) เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการสำหรับงานโรงแรมสามดาวในประเทศไอร์แลนด์ซึ่งเก็บข้อมูลจาก

โรงแรมสามดาว จำนวน 43 แห่ง พบว่า มีหัวข้อหลัก 5 หัวข้อ ในการทำงานของผู้จัดการแผนก (Middle Manager: MMs) และ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager: GMs) ได้แก่

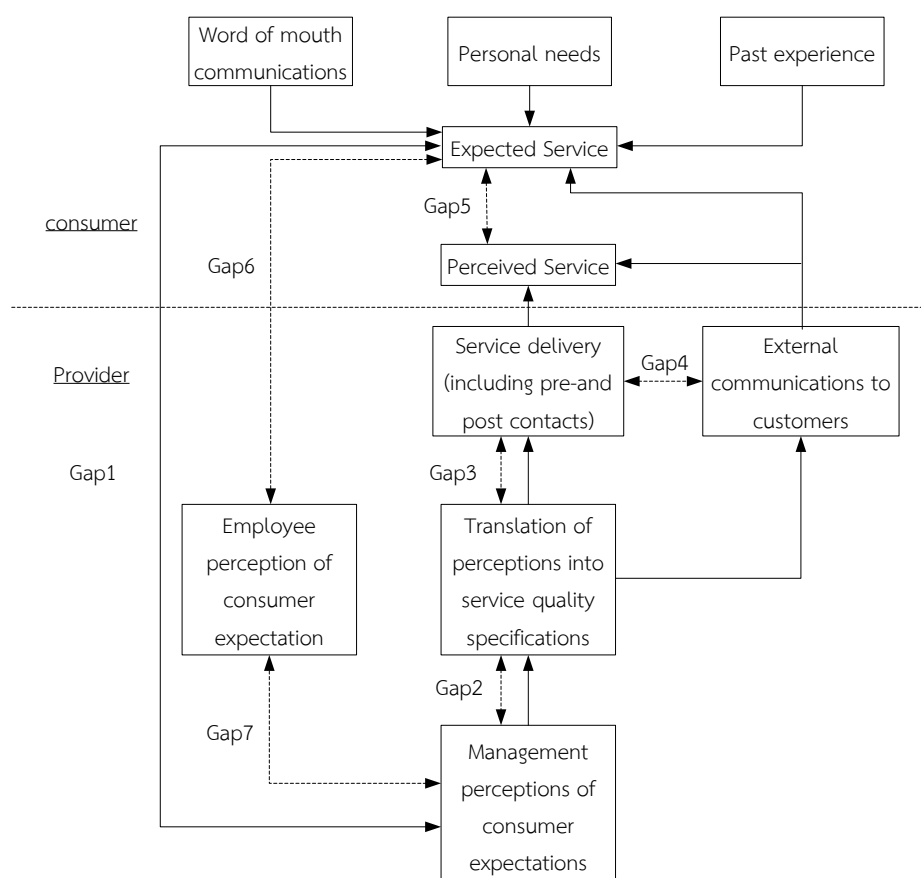
1. การดูแลลูกค้า เช่น การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า หรือการรับมือกับลูกค้าที่ไม่พอใจ ดังนั้นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องในการดูแลลูกค้าจึงประกอบด้วย การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ (Leading for Results) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) เน้นการบริการลูกค้า (Customer Service Focus) การวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving) และ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
2. การควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน เช่น ต้องมั่นใจว่าบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานของโรงแรม หรือ การแนะนำ ออกนโยบายที่เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงสุขอนามัย ความพอใจ ดังนั้น สมรรถนะที่เกี่ยวข้องในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน จึงประกอบด้วย เน้นการดูแลลูกค้า ทักษะการแก้ปัญหา และความกระตือรือร้น
3. การบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าแผนก/ โรงแรมดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือการตั้งเป้าหมายการทำงานและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการรายงาน รวมถึงการชื่นชม ให้รางวัลกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น ดังนั้น สมรรถนะจึงประกอบด้วย การวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing) การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ (Leading for Results) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)
4. การทำกำไร เช่น การเปรียบเทียบต้นทุนกับรายได้ การวางแผนงบประมาณในแต่ละแผนก การควบคุมเงินเดือนและค่าตอบแทน ดังนั้น สมรรถนะจึงประกอบด้วย การตระหนักถึงสถานะการเงิน (Financial Awareness) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) และความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
5. การขยายกิจการ ความสามารถในการขยายกิจการจะปรากฏอยู่ในตำแหน่งเฉพาะผู้จัดการทั่วไป (GMs) เท่านั้น

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ จะเน้นการให้บริการตรงกับผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน เช่น การให้บริการตามโปรแกรม การให้ข้อมูล การส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ และการเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเหล่านี้ต้องการความรู้ และทักษะในหลายด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ อนามัยและความปลอดภัย ทักษะการขาย ทักษะการสื่อสาร การรับจองบริการ การใช้โปรแกรมในการจองบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียน เป็นต้น (Buchner, Snelling & Cohen, 2008) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิยะดา เลาพะราวี และ ราณี อีสัยกุล (2553) พบว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็นในส่วนงานพนักงานนวดเดย์สปา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก คือ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และ 3 สมรรถนะกลุ่มงาน ประกอบด้วย ด้านการนวดและบริการทรีตเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และอื่น ๆ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริงในทุกสมรรถนะทั้งของระดับผู้จัดการและพนักงานนวดเดย์สปา ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจะเน้นไปในด้านความรู้เฉพาะวิชาชีพ เช่น ข้อมูลด้านสปาและทรีตเมนต์ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ กายวิภาคศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

4. แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่เสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจถึงความคาดหวังระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งในงานบริการจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน หรือช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการ (Perceived Service) และความคาดหวังในบริการ (Expected Service) โมเดลช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ (The Gap of Service Quality) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายได้เสนอ 5 ช่องว่างหลัก ๆ ของคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ต่อมา มีการพัฒนาโมเดลขึ้นโดยเพิ่มการรับรู้ในความคาดหวังของลูกค้า (ผู้รับบริการ) ของบุคลากรผู้ให้บริการอีก 2 ช่องว่าง รวมเป็น 7 ช่องว่างหลัก (Luk & Layton, 2002) ช่องว่างที่สำคัญเนื่องจากมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการ คือ ช่องว่างที่ 1, 5 และ 6 (Shahin, 2006; Ghotbabadi, Feiz & Baharun, 2015) ดังนี้



รูปที่ 2.3 Model of Service Quality Gaps (Parasuraman, et al., 1985; Luk & Layton, 2002)

ช่องว่างที่ 1: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customers' Expectations) และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Management Perceptions) ซึ่งมีผลมาจากการขาดข้อมูลหรือเนื่องจากระดับชั้นของการบริหารมีหลายระดับจนผู้รับบริการไม่สามารถสื่อสารความต้องการที่แท้จริงไปยังฝ่ายบริหารได้ เช่น ฝ่ายบริหารคิดว่าลูกค้าต้องการสถานที่สปาที่โอ่อ่า หูหรา แต่จริง ๆ ลูกค้าต้องการเพียงสถานที่สะอาด ราคาไม่สูงในการรับบริการ ฝ่ายบริการจึงเสียค่าใช้จ่ายในการตกแต่งสถานที่มากจนเกินไปทำให้ราคาที่ใช้บริการแพงเกินกว่ากลุ่มลูกค้ารับได้

ช่องว่างที่ 2: ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Management Perceptions) และข้อมูลจำเพาะในการให้บริการ (Service Specifications) เกิดจากฝ่ายบริหารอาจจะทราบข้อมูลอย่างชัดเจนแต่ไม่สามารถส่งต่อบริการไปถึงผู้รับบริการได้เนื่องจากการกำหนดมาตรฐานการบริการ หรือการที่ไม่ตั้งเป้าหมายที่ถูกต้องกับผู้ให้บริการ เช่น ฝ่ายบริหารทราบว่าลูกค้าต้องการอาหารเพื่อสุขภาพแต่ไม่มีการจัดอบรมเชฟในเรื่องโภชนาการ หรือการใช้สมุนไพรในการประกอบอาหาร

ช่องว่างที่ 3: ช่องว่างระหว่างข้อมูลจำเพาะในการให้บริการ (Service Specifications) และบริการที่ให้ (Service Delivery) เนื่องจากหน้าที่ไม่ชัดเจน บุคลากรขาดสมรรถนะที่ถูกต้องในการให้บริการ เทคโนโลยีล้าสมัย การควบคุมคุณภาพไม่ชัดเจน ไม่ทำงานเป็นทีม เช่น บุคลากรนวด (Therapist) ไม่สามารถให้บริการนวดได้อย่างถูกต้องเนื่องจากขาดความรู้ในการนวดแบบต่าง ๆ หรือไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าต่างชาติได้

ช่องว่างที่ 4: ช่องว่างระหว่างบริการที่ให้ (Service Delivery) และการสื่อสารถึงผู้รับบริการ (External Communication) เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ไม่ครบถ้วน โดยมากจะเกิดจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ให้เกินจริงทำให้ผู้รับบริการคาดหวังกับบริการที่ได้รับคลาดเคลื่อนไป เช่น การเขียนบรรยายผลที่ได้ในการเข้าโปรแกรมล้างพิษว่า สามารถทำให้น้ำหนักลดลง 4 - 5 กิโลกรัม หลังจากจบคอร์ส หรือการเขียนว่าจะมีการทำทรีตเมนต์ 10 ขั้นตอน ในการนวดน้ำมัน (Aromatherapy) ทำให้ผู้รับบริการคาดหวังในบริการไว้มากกว่าสิ่งที่ได้จริงทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการ

ช่องว่างที่ 5: ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customers' Expectation) และการรับรู้ในการได้รับบริการ (Perception of the Service Delivered) เป็นความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับบริการซึ่งเกิดจากการได้ข้อมูลไม่ครบ ได้ข้อมูลไม่เป็นจริง หรือการได้ข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เคยรับบริการมาแล้ว หรือเกิดจากประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ ทำให้มีความคาดหวังที่อาจไม่ตรงกับการรับรู้ในบริการที่ได้รับ เช่น ผู้รับบริการเคยใช้บริการสปาที่โรงแรมห้าดาวแห่งหนึ่ง จึงตั้งมาตรฐานการบริการของสปาไว้ในระดับหนึ่ง การใช้บริการครั้งต่อไปจึงมีเกณฑ์บางอย่างอยู่ในใจ ทำให้เกิดการเทียบเคียงกับบริการที่เคยได้รับ ถ้าดีกว่าที่เคยได้รับก็จะพึงพอใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้ด้อยกว่าที่เคยได้รับก็จะผิดหวังในการได้รับบริการ

ช่องว่างที่ 6: ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customers' Expectation) และการรับรู้ของผู้ให้บริการ ในความคาดหวังของลูกค้า (Employee Perceptions of Customer Expectation) เป็นผลมาจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการกับการรับรู้ในความคาดหวังของบุคลากรที่ดูแล เช่น ลูกค้าต้องการความสงบในการพักผ่อนแต่บุคลากรนวดเข้าใจว่าลูกค้าอยากจะพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน จึงชวนคุยขณะทำทรีตเมนต์ ลูกค้าจึงไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจอย่างที่ควรในการทำทรีตเมนต์

ช่องว่างที่ 7: ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการในความคาดหวังของลูกค้า (Employee Perceptions of Customer Expectation) และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Management Perceptions) เป็นความเข้าใจในความคาดหวังของผู้รับบริการ (ลูกค้า) ที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและฝ่ายบริหาร

จะเห็นได้ว่าช่องว่างที่เกิดจากคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรมีถึง 3 ด้าน ซึ่งเป็นช่องว่างสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยเฉพาะความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการได้รับบริการและความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่าง

ความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการในความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาทั้งความคาดหวังและการรับรู้สภาพจริงของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อสามารถหาความต้องการแท้จริงของนักท่องเที่ยวในการออกแบบหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ได้แก่

4.2.1) แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณการให้บริการ (Hospitality Mind)

ปราการ รอดปรีชา และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2015) กล่าวว่า ความสำเร็จของการทำงานบริการของพนักงานโรงแรมขึ้นอยู่กับจิตวิญญาณในการให้บริการลูกค้าของพนักงานโรงแรม ซึ่งได้มาจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณการให้บริการกับความสำเร็จในงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการสูงจะมีความสำเร็จในการทำงานสูง โดยเนื่องจากลูกค้าประเมินคุณภาพในการให้บริการที่ดีจากลักษณะการบริการที่สุภาพอ่อนโยน การอุทิศตนให้กับงาน รวมถึงความมั่นคงในอารมณ์ หรือการรู้จักบริหารอารมณ์ที่ดีของพนักงาน

4.2.2) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจบริการทุกประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและประเมินคุณภาพการให้บริการเพื่อความเป็นเลิศ SERVQUAL เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่มีการทดสอบความถูกต้องทางสถิติและถูกนำมาใช้ในการประเมินการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพของการให้บริการอย่างแพร่หลายในงานวิจัยส่วนใหญ่ เดิม SERVQUAL ประกอบไปด้วย 10 องค์ประกอบ คือ 1) รูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) 2) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) 3) ความเข้าใจ/ รู้ความต้องการลูกค้า (Understanding/ Knowing Customers) 4) ความถูกต้องในการให้บริการ (Reliability) 5) การสื่อสาร (Communication) 6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 7) ความปลอดภัยในการให้บริการ (Security) 8) ความเชี่ยวชาญในการบริการ (Competence) 9) การมีอัธยาศัย (Courtesy) และ 10) การเข้าถึงการบริการ (Access) หลังจากนั้นจึงพบว่า แต่ละองค์ประกอบยังมีการซ้อนทับกันจึงมีการวิเคราะห์องค์ประกอบอีกครั้ง โดยตรวจสอบข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) จึงเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ ซึ่ง 2 องค์ประกอบหลังจะเป็นการรวม 7 องค์ประกอบที่เหลือไว้ด้วยกัน (Parasuraman, Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985)

องค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ

1) รูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การมีสถานที่ในการให้บริการที่สะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย ถูกต้องกับการให้บริการรวมถึงรูปลักษณ์ภายนอกของผู้ให้บริการ

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ การบริการมีความถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการเหมือนกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ

3) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการ

4) การให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ

5) การเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความใส่ใจ สนใจในผู้รับบริการ รวมถึงเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างในแต่ละบุคคล

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่น่าเชื่อถือในการประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรได้เป็นอย่างดี งานวิจัยฉบับนี้จึงนำเอาแนวคิดและเครื่องมือตามกรอบ SERVQUAL Model เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินและพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.1 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการพัฒนาและปลดปล่อยความเชี่ยวชาญของมนุษย์โดยผ่านการพัฒนาองค์การและการฝึกอบรม และพัฒนาบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Swanson & Holton, 2009) ซึ่งเป็นวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคลมีความเจริญเติบโตทั้งทางสมองและจิตใจ เพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาการจัดการ การพัฒนาองค์การ เป็นต้น (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ กมล อดุลพันธ์, 2542)

สำหรับรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐและภาคเอกชนที่นิยมใช้ แบ่งได้ 2 วิธีหลัก ดังนี้

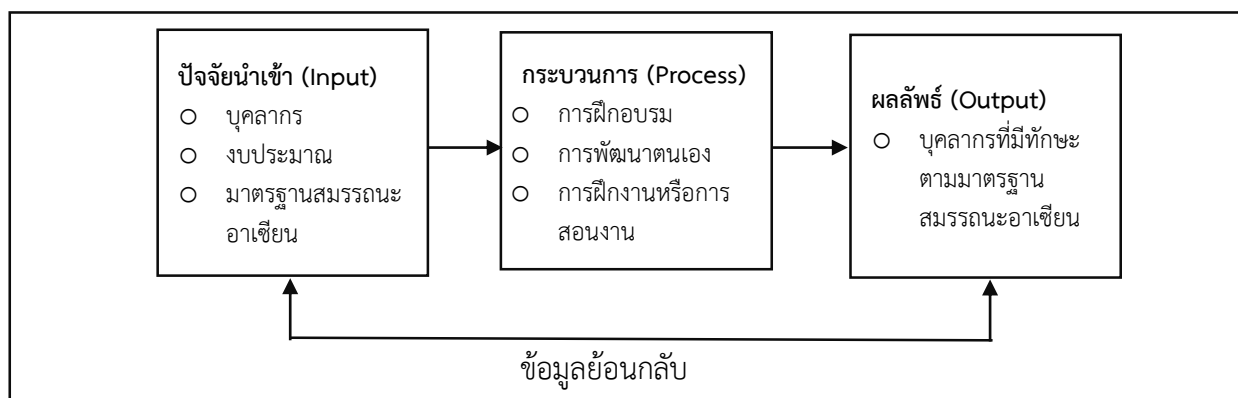
1) การเสริมสมรรถภาพ เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการยกระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ ของพนักงาน ให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ผู้ที่ผ่านการอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที เป็นรูปแบบที่นิยมใช้ในองค์การต่าง ๆ โดยสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การพัฒนาตัวเอง (Self Development) การฝึกอบรม (Training) ทั้งรูปแบบการศึกษาระยะสั้น (Short Course Training) หรือการฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) ติวงาน การฝึกปฏิบัติงาน การศึกษาตามอัธยาศัย เช่น เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ หรือ สื่อการศึกษา เป็นต้น

2) การเพิ่มคุณวุฒิ เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง โดยเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทศนคติตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคคลผ่านการศึกษา ถ้าพิจารณาในแง่องค์การแล้ว การศึกษาจะเน้นการเตรียมพนักงานสำหรับในอนาคต เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์การในอนาคต หรือ อีกกรณีหนึ่ง การให้การศึกษาสามารถใช้เพื่อเตรียมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานาน

5.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การพัฒนาบุคลากรมีบทบาทสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผลักดันให้องค์การประสบผลสำเร็จ เพราะหากองค์การให้ความสำคัญกับบุคลากรได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะแล้วจะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรในด้านการท่องเที่ยวนี้สามารถปรับได้จากตัวแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมตามทฤษฎีเชิงระบบของศิริพงศ์ รักใหม่ (2557) ที่เสนอว่า องค์การควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ด้าน กล่าวคือ ปัจจัยนำเข้า (Input)

กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) และ ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) (รูปที่ 2.4) (ศิริพงศ์ รักใหม่, 2557)



รูปที่ 2.4 การพัฒนาบุคลากรในด้านการท่องเที่ยว (ศิริพงศ์ รักใหม่, 2557)

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่ารูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 รูปแบบหลัก ๆ คือ การฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง และการสอนงาน อย่างไรก็ตามสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นองค์กรขนาดเล็ก ไม่มีระบบการสอนงานที่ชัดเจน และบุคลากรเองยังมีข้อจำกัดในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น รูปแบบการฝึกอบรมน่าจะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมมากที่สุดในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ งานวิจัยฉบับนี้จึงเสนอวิธีการฝึกอบรมในหัวข้อที่มีความสำคัญเร่งด่วนและสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

5.3 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นในการพัฒนาความรู้ทักษะเฉพาะเพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชูชัย สมितिไกร (2549) ได้เสนอวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ไว้ดังนี้ 1) การมุ่งเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ (Knowledge) 2) การมุ่งเปลี่ยนแปลงทางด้านทักษะและความสามารถ (Skill and Abilities) และ 3) มุ่งการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ (Attitude) ในขณะที่ ญัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545) เสนอวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ไม่เพียงเน้นด้านผลผลิตของงานในด้านการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต การลดต้นทุน และลดการเกิดอุบัติเหตุในงาน แต่ยังรวมถึงเรื่องความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อองค์กร และการเพิ่มอัตราการคงอยู่ของบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรควรต้องเข้าใจถึงธรรมชาติการเรียนรู้ของวัยผู้เรียน ซึ่งวัยผู้ใหญ่หรือวัยทำงานจะมีความต่างจากการเรียนรู้ในวัยเด็ก การพัฒนาบุคลากรในวัยนี้จึงต้องนำเอาลักษณะและธรรมชาติของผู้เรียนเข้ามาปรับกระบวนการเพื่อให้เหมาะกับสภาพและลักษณะการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนี้

- 1) ผู้เรียนวัยผู้ใหญ่จะไม่ชอบการเรียนรู้แบบป้อนบังคับแต่จะชอบการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และตามความต้องการของตนเอง
- 2) ผู้เรียนวัยนี้จะชอบการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ไม่ชอบเน้นทฤษฎี และเน้นการเรียนรู้เพื่อนำมาปฏิบัติงานได้โดยตรง
- 3) ผู้เรียนต้องการเน้นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงจากประสบการณ์ที่เคยประสบไว้ และจะง่ายขึ้นถ้าสิ่งนั้นไม่ขัดกับที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

4) ผู้เรียนในวัยนี้สามารถคิดได้ด้วยตัวเองเมื่อมีการชี้ประเด็นปัญหาขึ้น และจะทำให้เกิดการยอมรับมากกว่าการสอน

5) การอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการสอนมากกว่าการบรรยาย (จกกลณี ชูติมาเทวินทร์, 2542)

ดังนั้น การจัดฝึกอบรมในกลุ่มผู้เรียนที่ทำงานแล้วจำเป็นจะต้องพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นด้วย

การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจำเป็นต้องพิจารณาถึงกลุ่มผู้เรียนดังที่กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งการจัดให้กับผู้เรียนในวัยทำงานจำเป็นต้องปรับกระบวนการเรียน การสอนให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่มของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีและเก็บเกี่ยวความรู้และทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการฝึกอบรมโดยทั่วไปจะมี 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรม เป็นวิธีการที่จะทำให้พบความต้องการอุปสรรค หรือข้อขัดข้องใด ๆ ในการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามความต้องการขององค์กรซึ่งแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างหลักสูตรและโครงการ เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการได้ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วว่าเป็นความต้องการในการฝึกอบรม หลักสูตรและโครงการฝึกอบรมที่ดีนั้นจะช่วยให้ผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรมและสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการร่างหลักสูตรฝึกอบรมนั้นควรต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1). วัตถุประสงค์ หมายถึง จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน
- 2). เนื้อหา หมายถึง ขอบเขต ความลึกซึ้งของความรู้ และทักษะ
- 3). กิจกรรมการเรียนการสอน หมายถึง รวมถึง สื่อการเรียน การสอน และ เทคนิควิธีการถ่ายทอดความรู้

- 4). การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของการเรียน การสอนตามวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตร เป็นขั้นตอนการดำเนินการหลังจากการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสมบูรณ์แล้วไปใช้จริง โดยเป็นการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่ต้องการพัฒนาในเรื่องที่จัดอบรม

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนหลังจากการดำเนินการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องประเมินผลการฝึกอบรมในแง่ผลสัมฤทธิ์จากการฝึกอบรม ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรในครั้งต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีสาระดังนี้ สมรรถนะตามสมรรถนะจำเป็นร่วม (MRAs) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (NQVC) SERVQUAL สมรรถนะที่ต้องการสำหรับงานโรงแรมของผู้บริหาร (Brophy & Kiely, 2002) และปัจจัยหลักในการให้บริการของบุคลากรในงานสปา (Buchner, D., Snelling & Cohen, 2008) มีส่วนคล้ายคลึงกัน (ตารางที่ 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 และ 2.8)

ตารางที่ 2.4 สมรรถนะหลัก

สมรรถนะจำเป็นร่วม (MRAs)	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	สมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานนวดเดย์สปา (วิยะดา เลาหาราวี และ ราณี อิลิชัยกุล, 2553)
1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	1) ปฏิบัติงานบริการโดยใช้ทักษะการ สื่อสารและมนุษยสัมพันธ์	จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
2) การทำงานในสภาพแวดล้อม สังคมที่หลากหลายได้		
3) การดำเนินตามสุขอนามัยใน ที่ทำงานและระบียบความ ปลอดภัย		ด้านสุขอนามัยและความ ปลอดภัย
4) การปฏิบัติตามระเบียบ ปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่ ทำงาน	2) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตามหลัก ความปลอดภัยสุขอนามัย และคำนึงถึง การใช้ทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อ สถานที่ปฏิบัติงาน	
5) การรักษาและคงความรู้ด้าน อุตสาหกรรมบริการ	3) ปฏิบัติงานให้บริการสปาตาม คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาชีพใน สาขาสปาและความงาม	การตระหนักถึงหน้าที่ความ รับผิดชอบ

ตารางที่ 2.5 สมรรถนะทั่วไป

สมรรถนะจำเป็นร่วม (MRAs)	SERVQUAL	ปัจจัยหลักในการให้บริการของ บุคลากรในงานสปา (Buchner, Snelling & Cohen, 2008)
1) การสื่อสารทางโทรศัพท์ อย่างมีประสิทธิภาพ	การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารบริการ	ทักษะการสื่อสาร
2) การปฏิบัติงานสำนักงานใน ระดับพื้นฐานได้		
3) การสื่อสารภาษาอังกฤษ พื้นฐานในระดับปฏิบัติการได้		
4) การจัดการและแก้ปัญหาความ ขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ		การรับมือกับข้อร้องเรียน
5) การให้ความสำคัญกับลูกค้า	การเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ความใส่ใจใน ผู้รับบริการและ ความสามารถในการรับมือ กับความต้องการที่หลากหลายของ ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเต็มใจในการให้บริการและ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	

ตารางที่ 2.6 สมรรถนะตามหน้าที่ (ผู้บริหาร)

เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ (สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข)	สมรรถนะที่ต้องการสำหรับงานโรงแรมสำหรับผู้บริหาร (Brophy & Kiely, 2002)	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้จัดการ (วิยะดา เลาหาราวิ และ ราชินี อธิชัยกุล, 2553)
1) สามารถสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ		การสื่อสาร
2) เป็นผู้นำ สร้างแรงจูงใจ รับผิดชอบ และยุติธรรมต่อพนักงาน	การทำงานเป็นทีม		ภาวะผู้นำ
3) มีการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ารวมถึงรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ	เน้นการดูแลลูกค้า	บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
4) สามารถในการทำการตลาดบริการสปาทั้งในและต่างประเทศ		จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปาไทย	
5) มีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างดีที่สุด	การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ	จัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ	
6) สามารถวางแผนการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ	การวางแผนและการจัดการ	วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาไทยแก่ผู้รับบริการ	การบริหารจัดการ
7) สามารถจัดสภาพแวดล้อมให้ลูกค้าทุกคนเกิดความประทับใจ			
8) สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพได้ดี			
	ทักษะการแก้ปัญหา		
	ความกระตือรือร้น		
	การตระหนักถึงสถานะการเงิน	จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ	ความตระหนักถึงธุรกิจ
	การคิดเชิงกลยุทธ์		การคิดวิเคราะห์
			ด้านธุรกิจสปาและบริการ
			ด้านการบริหารธุรกิจ
			ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป

ตารางที่ 2.7 สมรรถนะตามหน้าที่ (นักบำบัด (Therapist))

เกณฑ์การรับรอง คุณภาพสถาน ประกอบการสปาเพื่อ สุขภาพ (สำนักส่งเสริม ธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข)	SERVQUAL	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	สมรรถนะการ ปฏิบัติงานของ พนักงานนวดเดี่ยว สปา (วิยะดา เลาหาราวิ และ ราณี อิลชัยกุล, 2553)
1) ผ่านการอบรมความรู้ เฉพาะด้านของการ บริการในแต่ละประเภท ให้บริการมากกว่าเกณฑ์ มาตรฐานผู้ให้บริการ ของกระทรวง สาธารณสุข	การให้ความมั่นใจใน การให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจและความ ชำนาญในการบริการ	1) ให้บริการพอกหน้าด้วย Algae 2) ให้บริการพอกหน้าด้วย สมุนไพร 3) ให้บริการนวดระบายต่อม น้ำเหลืองบนใบหน้า 4) ให้บริการนวดระบายต่อม น้ำเหลือง 5) ให้บริการ Aromatherapy Treatment 6) ให้บริการ Thai Herbal Compress Treatment 7) ให้บริการอาบน้ำสมุนไพร 8) ให้บริการอบสมุนไพรไทย 9) ให้บริการ Therapy Bath 10) วิเคราะห์ผิวหน้า 11) ให้บริการทำความสะอาด ผิวหน้าและปรับสภาพผิวหน้า 12) ให้บริการขัดผิวหน้า 13) ให้บริการนวดบำรุงผิวหน้า 14) ให้บริการพอกหน้า 15) ให้บริการขัดผิวกาย 16) ให้บริการพอกผิวกาย 17) ให้บริการพอกผิวกายเพื่อ กระชับสัดส่วน 18) ให้บริการนวดไทย 19) ให้บริการนวดด้วยน้ำมัน สมุนไพรไทย 20) ให้บริการสุคนธบำบัด	การนวดและการ บริการทรีตเมนต์ ต่าง ๆ

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

เกณฑ์การรับรอง คุณภาพสถาน ประกอบการสปาเพื่อ สุขภาพ (สำนักส่งเสริม ธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข)	SERVQUAL	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	สมรรถนะการ ปฏิบัติงานของ พนักงานนวดเดี่ยว สปา (วิยะดา เลาหาราวิ และ ราณี อธิชัยกุล, 2553)
		21) ให้บริการนวดสวีดิช 22) ให้บริการนวดเท้า 23) ให้บริการอบไอน้ำ 24) ให้บริการ Vichy Shower	
2) สามารถสื่อสาร ภาษาไทยได้อย่างดีและ สามารถสื่อสาร ภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อย 1 ภาษา			
3) รับผิดชอบการบริการ ลูกค้าในการทำทรีตเมนต์ และให้บริการที่ลูกค้าพึง พอใจ	การให้ความมั่นใจใน การให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจและความ ชำนาญในบริการ การเอาใจใส่และเห็น อกเห็นใจ ความสามารถในการ รับมือกับความต้องการ ที่หลากหลายของ ผู้รับบริการ		
4) สุภาพอ่อนน้อม สนใจ และเอาใจใส่	การเอาใจใส่และเห็น อกเห็นใจ ความใส่ใจ ในผู้รับบริการ		
5) สามารถดูแลรักษา ความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ของอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ ในห้องทรีตเมนต์ให้ครบ พร้อมให้บริการ ตลอดเวลา			

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

เกณฑ์การรับรอง คุณภาพสถาน ประกอบการสปาเพื่อ สุขภาพ (สำนักส่งเสริม ธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข)	SERVQUAL	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	สมรรถนะการ ปฏิบัติงานของ พนักงานนวดเดี่ยว สปา (วิยะดา เลา หะราวี และ ราณี อิสัยกุล, 2553)
6) สนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานอื่น ๆ			
7) ผ่านการฝึกอบรมทั้ง ภายในและภายนอกของ สถานประกอบการอย่าง สม่ำเสมอ			

ตารางที่ 2.8 สมรรถนะตามหน้าที่ [พนักงานต้อนรับ (Spa Receptionist/ Guest Relation Officer)]

เกณฑ์การรับรองคุณภาพ สถานประกอบการสปา เพื่อสุขภาพ (สำนักส่งเสริมธุรกิจ บริการสุขภาพ กรม สนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข)	SERVQUAL	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ แห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	ปัจจัยหลักในการ ให้บริการของบุคลากร ในงานสปา (Buchner, Snelling & Cohen, 2008)
1) จบการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรอาชีว ชั้นสูง			
2) สามารถสื่อสาร ภาษาไทยได้ดีและพูด ภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อย 1 ภาษา	การให้ความมั่นใจในการ ให้บริการ ความสามารถ ในการสื่อสารบริการ		ทักษะการสื่อสาร
3) สามารถให้การต้อนรับ และบริการลูกค้าทุกเรื่อง ทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ อ่อนน้อม และประทับใจ	การให้ความมั่นใจในการ ให้บริการ ความรู้ ความ เข้าใจและความชำนาญ ในบริการ กิริยา มารยาท ของผู้ให้บริการ	สอบถามและบันทึก ข้อมูลผู้รับบริการสปา ไทย	การรับจองบริการ การใช้โปรแกรมในการ จองบริการ
4) สนับสนุนการทำงานของ หน่วยงานอื่น ๆ			

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

เกณฑ์การรับรองคุณภาพ สถานประกอบการสปา เพื่อสุขภาพ (สำนัก ส่งเสริมธุรกิจบริการ สุขภาพ กรมสนับสนุน บริการสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข)	SERVQUAL	กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ แห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC)	ปัจจัยหลักในการ ให้บริการของบุคลากร ในงานสปา (Buchner, Snelling & Cohen, 2008)
5) สามารถให้ข้อมูลได้	การให้ความมั่นใจในการ ให้บริการ ความสามารถในการ สื่อสารบริการ		ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์และบริการ
6) สามารถแก้ปัญหาเฉพาะ หรือฉุกเฉินได้			การรับมือกับข้อ ร้องเรียน
		ต้อนรับและส่งเสริมการ ขายงานบริการสปาไทย	ทักษะการขาย
		จัดเก็บรายรับจากการ ให้บริการสปาไทย	
		จัดตารางปฏิบัติงานด้าน บริการสปาไทยและ ประสานงานส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง	

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่า คุณลักษณะ บุคลิกภาพ และ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถสรุป และสังเคราะห์จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นหลักในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพ) ได้ตามหัวข้อ ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพควรมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งทางกาย ทางวาจา รวมถึงทางอารมณ์และจิตใจ เช่น การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ สุขภาพ อนามัยดี กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดจาสุภาพเรียบร้อย สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี มีอัธยาศัยดี

2. คุณลักษณะด้านทัศนคติในงานบริการ ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพควรมีทัศนคติที่ดีในอาชีพ เชื่อมมั่นภูมิใจในอาชีพ การมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำงานด้วยใจรัก มีจิตบริการและช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่

3. คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพควรมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการลูกค้า รับผิดชอบต่อลูกค้า ยุติธรรมในการให้บริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงต้องเก็บความลับของลูกค้าไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า

4. คุณลักษณะด้านความรู้ ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพควรมีความรู้เกี่ยวกับสปาหรือข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา สุขอนามัยและความปลอดภัย สรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพร นอกจากนี้ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวปฏิบัติที่

เกี่ยวข้อง ข้อห้าม ข้อควรระวังต่าง ๆ รวมถึงควมมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับศัพท์เฉพาะที่ใช้ในศาสตร์ด้านสปา เพื่อสุขภาพหรือนวดเพื่อสุขภาพ

5. คุณลักษณะด้านความสามารถ/ ทักษะ ผู้ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพ จำเป็นต้องติดต่อ ประสานงานจึงควมมีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน นอกจากนี้ต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น

จากกรอบคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการให้บริการ สามารถร่างกรอบสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ดังนี้

สมรรถนะหลัก คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ(Skill) และความสามารถ (Ability) เฉพาะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในองค์กร ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และ การดำเนินงานตามหลักสุขอนามัยและความปลอดภัย

สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะร่วมของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในแผนก ได้แก่ การสื่อสารภาษาไทยและอังกฤษพื้นฐานในระดับปฏิบัติการได้ การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และการให้บริการด้วยความเป็นไทย

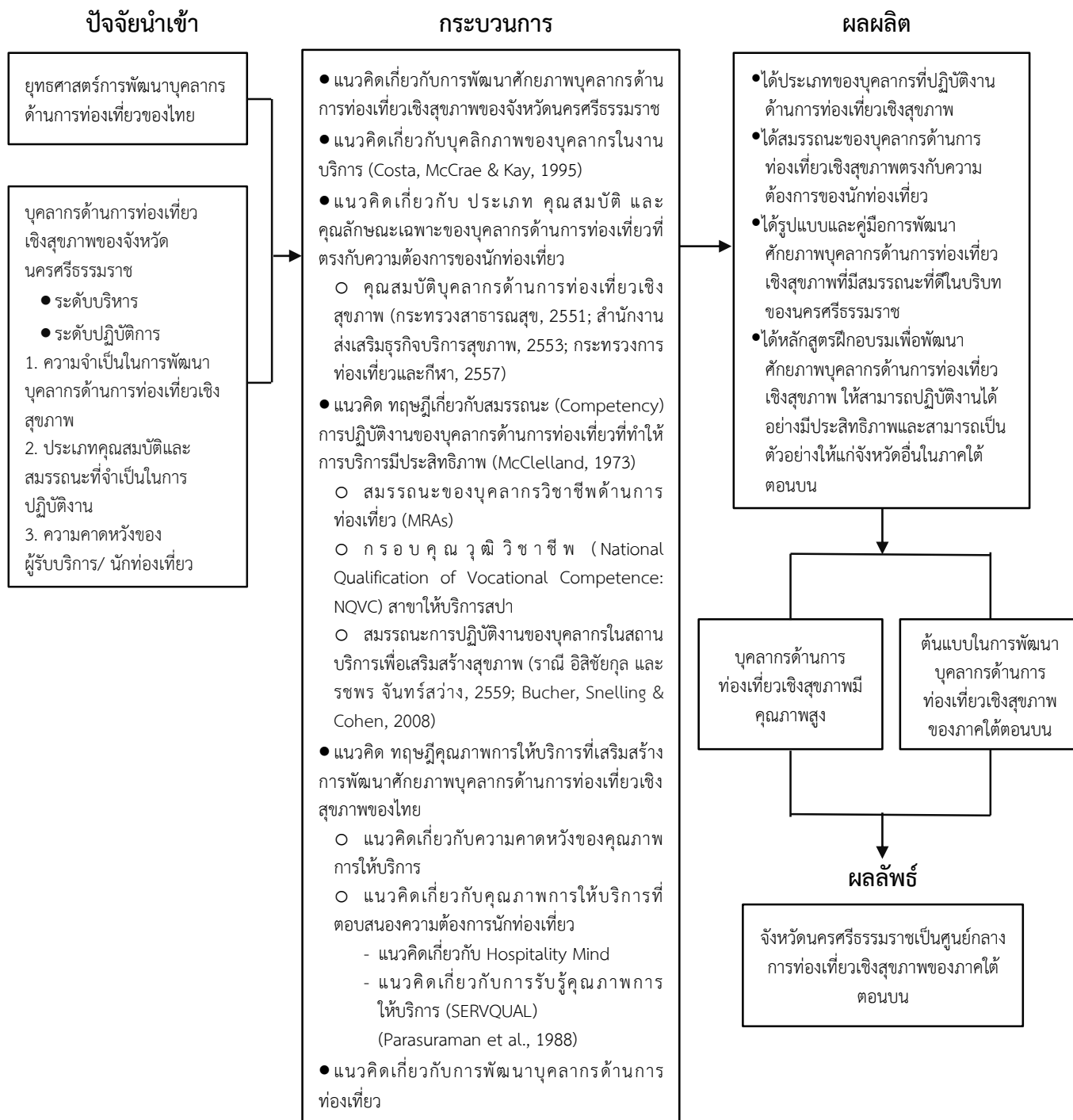
จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สมรรถนะตามหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้วิจัยสรุปสมรรถนะตามหน้าที่ของผู้บริหารและปฏิบัติ ดังนี้

สมรรถนะตามหน้าที่ผู้บริหาร สมรรถนะเฉพาะเกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งงาน ขึ้นอยู่กับกับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ในตำแหน่งบริหาร เช่น การวางแผนและการจัดการ การบริหารจัดการบุคลากร การจัดการการเงินและงบประมาณ การคิดเชิงกลยุทธ์ การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานกิจกรรมการขาย เป็นต้น

สมรรถนะตามหน้าที่ปฏิบัติ สมรรถนะเฉพาะเกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งงาน ขึ้นอยู่กับกับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ เช่น การบริการสปาเพื่อสุขภาพหรือนวดเพื่อสุขภาพตามหลักวิชา การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เตรียมความพร้อมของวัสดุ เครื่องมือ และห้องทรีตเมนต์ตามรายการที่ผู้รับบริการต้องการ การบริการโดยเน้นภูมิปัญญาไทย การปฏิบัติงานสำนักงานในระดับพื้นฐานได้ ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการ เป็นต้น

6. กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีกรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 2.5 กรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาหลักของการวิจัย ได้แก่ การศึกษาประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงาน รวมทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และจัดทำหลักสูตรการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านเวลา

ใช้เวลาทำวิจัย 1 ปี ระหว่างเดือนมิถุนายน 2560 ถึงเดือนพฤษภาคม 2561

การวิจัยนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยซึ่งจะใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในระยะที่ 1 และการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ในระยะที่ 2 มีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยระยะที่ 1

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา
2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา ใช้การเลือกตัวอย่างแบบ Non - probability Sampling เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนของผู้รับบริการได้ จึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 400 คน

2. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ในกลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในระดับบริหาร/ ผู้ประกอบการ และ กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ แล้วใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 100 คน และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 15 คน

การวิจัยระยะที่ 2

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

2. กลุ่มผู้บริหารภาครัฐภาครัฐและเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ

3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. **กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม** การสนทนากลุ่มจะจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยระยะที่ 1 โดยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่มควรที่เหมาะสมอยู่ที่ประมาณ 6 - 8 คน เนื่องจาก ผู้เข้าร่วมสนทนาจะมีโอกาสและสามารถใช้เวลาในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง ถ้าน้อยกว่านี้อาจจะกระทบถึงการได้ข้อมูลที่จำกัด (ชาย โพธิ์สิตา, 2559) งานวิจัยนี้จึงกำหนดผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1.1 บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 3 คน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานและความสำเร็จที่โดดเด่นในการทำธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1.2 กลุ่มผู้บริหารภาครัฐภาครัฐและเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยจะเลือกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน

1.3 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยวใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จะเลือกนักวิชาการที่มีผลงานการทำวิจัย/ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ/ หรือ สอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงการมีประวัติทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรม ได้จากการรับสมัครผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจากบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยมีเงื่อนไข คือ ต้องมีเวลาเข้าร่วมฝึกอบรมจนจบหลักสูตร อย่างน้อย 80 % ของเวลาฝึกอบรม

สรุป ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ของโครงการวิจัย (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย เกณฑ์การคัดเลือก และจำนวนจำแนกตามเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย	การวิจัยระยะที่ 1		การวิจัยระยะที่ 2	
	แบบสอบถาม	การสัมภาษณ์เชิงลึก	ฝึกอบรม	การสนทนากลุ่ม
1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา	400 คน			
2. บุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการจากภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช	100 คน		20 คน	3 คน
3. กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอดนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ				3 คน
4. กลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว		15 คน		2 คน
รวม	500 คน	15 คน	20 คน	8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ)
2. แบบวัดความคิดเห็นความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ)
3. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและเป็นคำถามปลายเปิด สำหรับนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

4. หลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด นครศรีธรรมราช

4.1. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด นครศรีธรรมราช

4.2 แบบวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามระดับความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด นครศรีธรรมราช

5. แนวคำถามสนทนากลุ่ม มีประเด็นในการสนทนาเกี่ยวกับหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามเชิงปริมาณในงานวิจัยฉบับนี้ได้ตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของเครื่องมือทุกชิ้น สำหรับเครื่องมือเชิงปริมาณจะใช้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.96 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ในการวิจัยจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้เก็บข้อมูลจากสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2560

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ และแก้ไขปัญหาการบริการด้านต่าง ๆ ในการให้ความคิดเห็นและข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการกำหนดรหัสผู้ให้สัมภาษณ์ (ตารางที่ 3.1) แทนการระบุชื่อ - นามสกุล เพื่อให้เป็นตามจริยธรรมการดำเนินการวิจัยในมนุษย์ ในระบบสากล ดังนี้

ตารางที่ 3.2 รหัสและภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล
A 01 - A 05	นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว มีการปฏิบัติงานและมีผลงานด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
B 01 - B 03	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยว และมีผลงานด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
C 01 - C 07	บุคลากรที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมและมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การสัมภาษณ์เชิงลึก กำหนดอักษรย่อแสดงกลุ่มของผู้ร่วมการสนทนา ดังนี้

A 01 - A 05	หมายถึง	นักวิชาการ
B 01 - B 03	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิ
C 01 - C 07	หมายถึง	ตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งเสริมการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาระยะที่ 1 จะใช้โปรแกรมสถิติทางคอมพิวเตอร์ในการหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามทัศนะของนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการและทัศนะของผู้ให้บริการ และจะใช้การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ในการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึง วิเคราะห์ความสำคัญและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในส่วนความคิดเห็นที่ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่ซ้ำกันแล้วเรียงลำดับความสำคัญจากความถี่มากไปสู่ความถี่น้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของหลักสูตรในการวิจัยระยะที่ 2 จะใช้การหาค่าสถิติเชิงพรรณนา เพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t - test) ของระดับคะแนน ทั้งก่อนและหลังการอบรม และการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ โดยดูจากค่าดัชนี ประสิทธิภาพ (The Effectiveness Index: EI)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การแปลผลข้อมูล: เกณฑ์ และการให้ความหมาย

การแปลผลความเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้เข้าอบรม ใช้สูตรการ คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความคาดหวัง/ ความเป็นจริง เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ ระดับความเป็นจริง
4.21 - 5.00	ระดับความคาดหวังมากที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความคาดหวังมาก/ ระดับที่เป็นจริงมาก
2.61 - 3.40	ระดับความคาดหวังปานกลาง/ ระดับที่เป็นจริงปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความคาดหวังน้อย/ ระดับที่เป็นจริงน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการในระดับมากที่สุดและนักท่องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการในระดับมากและนักท่องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการในระดับปานกลางและนักท่องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการในระดับน้อยและนักท่องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับน้อยที่สุดและนักท่องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับจำแนก เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความจำแนก
4.21 - 5.00	ระดับความจำแนกมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความจำแนกมาก
2.61 - 3.40	ระดับความจำแนกปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความจำแนกน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความจำแนกน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มเข้าร่วมอบรม

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยาการด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผลและประเมินผล 4 ด้าน
มาก	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยาการด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผลและประเมินผล 3 ด้าน
ปานกลาง	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยาการด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผลและประเมินผล 2 ด้าน
น้อย	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยาการด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผลและประเมินผล 1 ด้าน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยาการด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผลและประเมินผล 0 ด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะเพื่อให้เห็นผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และระยะเวลาของการวิจัย จึงขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ช่วงดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ คือ วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผลการวิจัยมี ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการและวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการต่อไป การรายงานผลจากแบบสอบถามจะรายงานเป็น 4 ตอน ตามแบบสอบถาม ผลจากแบบสอบถาม 400 ชุด ประกอบด้วย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 374 คน และชาวต่างประเทศ จำนวน 26 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของนักท่องเที่ยวน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	126	31.50
หญิง	271	67.80
เพศทางเลือก (LGBTQ)	3	0.80
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 18 - 24 ปี	34	8.50
25 - 34 ปี	118	29.50
35 - 44 ปี	107	26.80
45 - 54 ปี	75	18.80
55 - 64 ปี	53	13.30
65 ปีขึ้นไป	13	3.30
รวม	400	100.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	126	31.50
สมรส	237	59.25
หย่า/ แยกกันอยู่	14	3.50
หม้าย	21	5.25
ไม่ระบุสถานภาพ	2	0.50
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	106	26.50
15,000 - 30,000 บาท	179	44.75
30,001 - 50,000 บาท	80	20.00
มากกว่า 50,000 บาท	34	8.50
ไม่ระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	0.25
รวม	400	100.00
ภาษาหลักในการสื่อสาร		
ไทย	369	92.25
อังกฤษ	23	5.75
จีน	4	1.00
รัสเซีย	0	0.00
อื่น ๆ (Afrikaans, German, Hungarian, Ukrainian)	4	1.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	104	26.00
ประกาศนียบัตร	59	14.75
ปริญญาตรี	214	53.50
ปริญญาโทขึ้นไป	21	5.25
ไม่ระบุระดับการศึกษาสูงสุด	2	0.50
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	18.25
ธุรกิจส่วนตัว	102	25.50
พนักงานตำแหน่งบริหาร	7	1.75
นักศึกษา	12	3.00
เกษตรกร	46	11.50
พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บริษัท	125	31.25
แม่บ้าน	23	5.75
เกษียณ	9	2.25
ว่างงาน	3	0.75
รวม	400	100.00
ภูมิลำเนา		
ในประเทศ	374	93.50
นครศรีธรรมราช	288	72.00
ภาคกลาง	18	4.50
ภาคเหนือ	4	1.00
ภาคใต้ (ยกเว้น จังหวัดนครศรีธรรมราช)	58	14.50
ภาคตะวันออก	1	0.25
ภาคตะวันตก	0	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	5	1.25
ต่างประเทศ	26	6.50
ทวีปเอเชีย	14	3.50
ทวีปยุโรป	6	1.50
ทวีปอเมริกาเหนือ	0	0.00
ทวีปอเมริกาใต้	0	0.00
ทวีปออสเตรเลีย	0	0.00
ทวีปแอฟริกา	5	1.25
อาเซียน	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 374 คน (ร้อยละ 93.50) และเพศหญิง จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.80) โดยส่วนมากมีช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.50) สถานภาพสมรส จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.30) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ในช่วง 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.80) ภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสาร คือ ภาษาไทย จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.30) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี จำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.50) ส่วนใหญ่จะมีอาชีพ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บริษัท จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.30) และมีภูมิลำเนาอยู่ที่นครศรีธรรมราช จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) ซึ่งแสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่น และมีรายได้ระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.2 ช่องทางที่รู้จักสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ

ช่องทางที่รู้จักสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
พบโดยบังเอิญ	41	10.25
เคยใช้บริการ	134	33.50
เพื่อน/ คนรู้จักแนะนำ	160	40.00
เอกสารแผ่นพับ	12	3.00
อินเทอร์เน็ต	37	9.25
บริษัทนำเที่ยว/ ไกด์นำเที่ยว	13	3.25
เจ้าหน้าที่โรงแรม	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพจากช่องทางเพื่อน/ คนรู้จักแนะนำ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา เคยใช้บริการ จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.50) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักมีอิทธิพลต่อการมาใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

ตารางที่ 4.3 ปัจจัยในการเลือกสถานที่ให้บริการเสริมสร้างสุขภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยในการเลือกสถานที่ให้บริการเสริมสร้างสุขภาพ	จำนวน	ลำดับที่
โปรแกรมการให้บริการ	164	3
ราคา	218	2
ส่งเสริมการขาย	28	6
ความสวยงามของสถานที่	61	5
ความสะอาดของสถานที่	111	4
ฝีมือของผู้ให้บริการ	261	1

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกสถานที่ให้บริการจากปัจจัยด้านฝีมือของผู้ให้บริการ จำนวน 261 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรด้านนี้จำเป็นต้องมีการพัฒนาฝีมือการให้บริการตลอดเวลาเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 218 คน ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.6 และ 4.7 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น มีรายได้ระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.1) จึงคำนึงถึงปัจจัยด้านราคาเป็นหลัก โดยเป็นราคาที่มีความเหมาะสมระดับปานกลาง ปัจจัยด้านโปรแกรมการให้บริการ จำนวน 164 คน ปัจจัยด้านความสะอาดของสถานที่ จำนวน 111 คน ปัจจัยด้านความสวยงามของสถานที่ จำนวน 61 คน และปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย จำนวน 28 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ในการใช้บริการเสริมสร้างสุขภาพ

ความถี่ในการใช้บริการเสริมสร้างสุขภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ครั้งแรก	39	9.80
สัปดาห์ละครั้ง	24	6.00
เดือนละครั้ง	144	36.00
2 - 6 เดือนต่อครั้ง	125	31.30
น้อยกว่าปีละครั้ง	68	17.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความถี่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ นวดเพื่อสุขภาพ/ สปา เพื่อสุขภาพอยู่ในช่วงเดือนละครั้ง จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) รองลงมา 2 - 6 เดือนต่อครั้ง จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.30) ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับสถานประกอบการของจังหวัด

ตารางที่ 4.5 ความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ลูกค้าต้องการในการมาพักผ่อนที่จังหวัดนครศรีธรรมราช (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ลูกค้าต้องการในการมาพักผ่อนที่จังหวัดนครศรีธรรมราช	จำนวน	ลำดับที่
การนวดแบบตะวันออก	131	3
การนวดแบบตะวันตก (นวดอโรมาเทอราปี นวดสวีดิช)	85	5
การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (การอบ การแช่ตัว)	121	4
การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (แอโรบิก ซิบอล ฟิตเนส ชกมวย ไทชิ พิลาทิส)	135	1
โภชนาบำบัด และอาหารเพื่อสุขภาพ	132	2
โยคะและการทำสมาธิ (การนั่งสมาธิ ชี่กง เเรกิ โยคะ)	64	6
การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์	56	7
การแพทย์ทางเลือก (ฝังเข็ม การบำบัดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย การสะกดจิต)	35	9
การทำกิจกรรมใกล้ชิดกับคนในชุมชนที่ให้บริการด้านสุขภาพ	40	8

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพประเภทการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (แอโรบิก ซิบอล ฟิตเนส ชกมวย ไทชิ พิลาทิส) จำนวน 135 คน รองลงมาประเภทโภชนาบำบัด และอาหารเพื่อสุขภาพ จำนวน 132 คน ประเภทการนวดแบบตะวันออก จำนวน 131 คน ประเภทการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (การอบ การแช่ตัว) จำนวน 121 คน ประเภทการนวดแบบตะวันตก (นวดอโรมาเทอราปี นวดสวีดิช) จำนวน 85 คน ประเภทโยคะและการทำสมาธิ (การนั่งสมาธิ ชี่กง เรกิ โยคะ) จำนวน 64 คน ประเภทการใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์ จำนวน 56 คน ประเภทการทำกิจกรรมใกล้ชิดกับคนในชุมชนที่ให้บริการด้านสุขภาพ จำนวน 40 คน และประเภทการแพทย์ทางเลือก (ฝังเข็ม การบำบัดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย การสะกดจิต) จำนวน 35 คน ตามลำดับ ในระหว่างการมาพักผ่อนที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.6 ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้ง	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300 บาท	174	43.50
300 - 500 บาท	158	39.50
501 - 1,000 บาท	49	12.30
1,001 - 2,000 บาท	14	3.50
2,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
ไม่ระบุ	5	13.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้งควรอยู่ที่ ต่ำกว่า 300 บาท จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.50) รองลงมา 300 - 500 บาท จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.50) ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.1 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่นมีรายได้ระดับปานกลางจึงคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการบริการที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้งจึงไม่ควรสูงเกินไป

ตารางที่ 4.7 ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้ง	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300 บาท	205	51.30
300 - 500 บาท	152	38.00
501 - 1,000 บาท	32	8.00
1,001 - 2,000 บาท	4	1.00
2,001 บาทขึ้นไป	2	0.50
ไม่ระบุ	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการ นวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้งควรอยู่ที่ ต่ำกว่า 300 บาท จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.30) รองลงมา 300 - 500 บาท จำนวน 152 บาท (ร้อยละ 38.00) ซึ่งสอดคล้องกับตารางที่ 4.1 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่นมีรายได้ระดับปานกลางจึงคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการบริการที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้งจึงไม่ควรสูงเกินไป

ตอนที่ 3 คุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

3.1 คุณสมบัติและบุคลิกภาพของบุคลากรในทัศนะของนักท่องเที่ยว

ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการในทัศนะของนักท่องเที่ยว ข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบด้วย คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั้งภายใน ภายนอกและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี	4.53	0.625	มากที่สุด	3	4.12	0.658	มาก	3
2. มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ	4.56	0.642	มากที่สุด	2	4.15	0.656	มาก	2
3. มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.60	0.601	มากที่สุด	1	4.16	0.679	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.56	0.552	มากที่สุด		4.15	0.570	มาก	

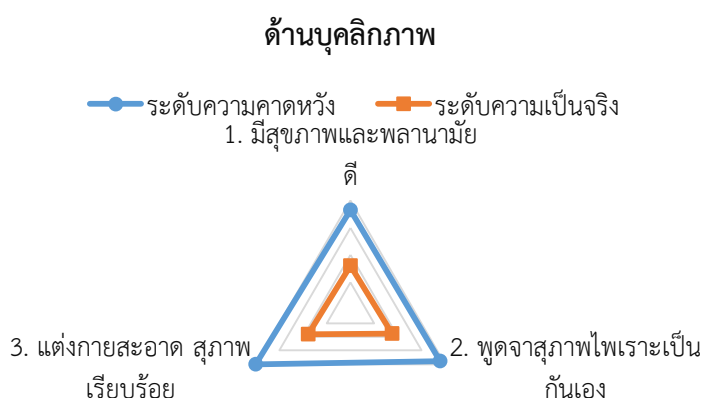
จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากที่สุด คือ มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมา คือ มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.56$) ส่วนด้านที่ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด คือ มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี ($\bar{x} = 4.53$)

ในขณะที่การรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้ตามสภาพจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน บุคลิกภาพที่เป็นจริงของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมา คือ มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็น

กันเอง กับผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.15$) ส่วนด้านที่เป็นจริงของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่า เป็นผู้ที่มีสุขภาพและพลานามัยดี ($\bar{x} = 4.12$)

สรุปได้ว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวคาดหวังเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงให้เห็นว่า สถานบริการให้ความสำคัญด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการเช่นกัน

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงในทุกประเด็น ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริง พบว่า ช่องห่างของความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านบุคลิกภาพที่มีช่วงห่างมากที่สุด คือ มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (0.44)



รูปที่ 4.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.9 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย	4.61	0.591	มากที่สุด	1	4.14	0.634	มาก	3
2. มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ	4.58	0.648	มากที่สุด	4	4.14	0.631	มาก	3
3. เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า	4.53	0.689	มากที่สุด	7	4.09	0.678	มาก	5
4. มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า	4.56	0.665	มากที่สุด	6	4.08	.671	มาก	6

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
5. มีความภูมิใจในอาชีพ ห่มเทเพื่อการบริการ	4.58	0.631	มากที่สุด	4	4.11	0.643	มาก	4
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้วางใจได้ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	4.57	.660	มากที่สุด	5	4.18	0.627	มาก	1
7. มีความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า	4.60	0.633	มากที่สุด	2	4.15	0.602	มาก	2
8. ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	4.59	0.643	มากที่สุด	3	4.02	0.734	มาก	7
9. รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย	4.61	0.632	มากที่สุด	1	4.18	.664	มาก	1
10. ไม่ก้าวก้าวความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ	4.61	.602	มากที่สุด	1	4.18	0.662	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.59	0.549	มากที่สุด		4.13	0.518	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ด้านที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากที่สุด คือ มีการให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และไม่ก้าวก้าวความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.60$) และให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.59$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ($\bar{x} = 4.53$)

ในขณะที่การรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ใช้บริการมีการรับรู้อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สมรรถนะหลักที่เป็นจริงของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้วางใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และไม่ก้าวก้าวความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.15$) และมีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่เป็นจริงของผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.02$)

สรุปได้ว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่าง

ปลอดภัย และไม่ก้ำกึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงว่า ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้า

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงในทุกประเด็น ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริง พบว่า ช่องห่างของความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะหลักที่มีช่องห่างมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน (0.57) รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (0.48) และมีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย มีความภูมิใจในอาชีพ ทุ่มเทเพื่อการบริการ (0.47)



รูปที่ 4.2 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ของผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการในทัศนะของนักท่องเที่ยว (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	0.648	มากที่สุด	4	4.09	0.616	มาก	1
2. มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	4.57	0.630	มากที่สุด	1	4.08	0.652	มาก	2
3. มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	4.55	0.615	มากที่สุด	2	4.05	0.694	มาก	3

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
4. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.54	0.659	มากที่สุด	3	4.00	0.662	มาก	4
5. มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	0.670	มากที่สุด	2	3.97	0.669	มาก	6
6. มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.52	0.697	มากที่สุด	4	3.98	0.673	มาก	5
7. มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	4.55	0.677	มากที่สุด	2	4.00	0.658	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.54	0.578	มากที่สุด		4.02	0.537	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของผู้ให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากที่สุด คือ มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.57$) รองลงมา คือ มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.55$) และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.54$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.52$)

ในขณะที่การรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ให้บริการมีการรับรู้อยู่ในระดับมากเช่นกัน สมรรถนะทั่วไปที่เป็นจริงของผู้ให้บริการมากที่สุด คือ มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมา คือ มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.08$) และมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่เป็นจริงของผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.97$)

สรุปได้ว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของผู้ให้บริการมากที่สุด คือ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามข้อควร

ระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ในขณะที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ซึ่งสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมีความสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดีจึงสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปในทุกประเด็น ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงพบว่า ช่วงห่างของความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงห่างมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (0.58) รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี (0.55) และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (0.54)



รูปที่ 4.3 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน

3.3 ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะ (Functional Competency) ของผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการในทัศนะของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับการรับรู้ตามสภาพจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ	4.62	0.602	มากที่สุด	1	4.18	0.646	มาก	3
2. มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย	4.60	0.618	มากที่สุด	3	4.20	0.650	มาก	2
3. มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก	4.62	0.626	มากที่สุด	1	4.21	0.639	มาก	1
4. มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า	4.61	0.619	มากที่สุด	2	4.14	0.661	มาก	5
5. มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	4.56	0.683	มากที่สุด	6	3.99	0.697	มาก	10
6. มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ	4.60	0.617	มากที่สุด	3	4.09	0.650	มาก	6
7. มีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด)	4.62	0.629	มากที่สุด	1	4.17	0.603	มาก	4
8. มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร	4.57	0.668	มากที่สุด	5	4.06	0.665	มาก	8
9. มีความสามารถในการรับจองเปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง	4.61	0.631	มากที่สุด	2	4.03	0.676	มาก	9
10. มีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถานบริการได้	4.58	0.678	มากที่สุด	4	4.08	0.685	มาก	7
เฉลี่ยรวม	4.60	0.549	มากที่สุด		4.12	0.505	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะของผู้ให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก และมีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา คือ มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า และมีความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.61$) และมีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย และมีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.60$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 4.56$)

ในขณะที่การรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะเฉพาะที่เป็นจริงของผู้ให้บริการมากที่สุด คือ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย ($\bar{x} = 4.20$) และมีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่เป็นจริงของผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ($\bar{x} = 3.99$)

สรุปได้ว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก และมีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) ในขณะที่สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะเฉพาะมากที่สุด คือ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก ซึ่งสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมีความสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องมีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างตรงความต้องการของลูกค้า

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะในทุกประเด็น ผลจากการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริง พบว่า ช่วงห่างของความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงห่างมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง (0.58) รองลงมา คือ มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ (0.57) และมีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ (0.51)

สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน



รูปที่ 4.4 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงด้านสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรตามทัศนะของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรไว้หลากหลายประเด็นตั้งแต่ประเด็นจำนวนผู้ให้บริการที่มีไม่เพียงพอ หรือประเด็นอาคารสถานที่ในแง่ของความสะอาดและความสวยงาม หรือประเด็นการที่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

ประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ออกความคิดเห็นในด้านนี้เป็นหลัก เช่น “Limitation of being able to communicate in foreign language especially in English” หรือ “The spa receptionist cannot speak English” เป็นต้น
2. บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร รวมทั้งสามารถแนะนำข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “น่าจะมีความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรในท้องถิ่น” เป็นต้น
3. บุคลากรควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเหมาะสม นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “อยากให้ใส่ยูนิฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน” หรือ “บุคลิกภาพต้องดี บริการแต่งกาย” เป็นต้น
4. บุคลากรควรมีมารยาทในการให้บริการและมีจิตบริการที่ดี นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “ผู้ให้บริการไม่ควรส่งเสียงดัง หรือการพูดคุยระหว่างกันด้วยการใช้เสียงที่ดังเกินไปขณะที่ให้บริการ ควรลดการพูดคุยกันบ้าง” หรือ “บางคนไม่ค่อยยิ้ม ทำหน้าบึ้งตึง” เป็นต้น
5. บุคลากรควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “มีการลัดคิวให้คนรู้จัก” หรือ “ให้บริการกับแต่ละคนเหมือนกัน” เป็นต้น
6. บุคลากรด้านนี้ควรมีความคิดสร้างสรรค์และร่วมมือกับบริษัทนวดไทย นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “น่าจะหาจุดขายของตัวเองซึ่งอาจจะผูกกับเรื่องราวหรือความเชื่อเฉพาะถิ่นของเมืองนครศรีธรรมราช ทำให้เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นหนึ่งเดียวที่ดึงดูดความสนใจได้” หรือ “ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการนวดผ่อนคลายในโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายหลังจากท่องเที่ยวและมีความสุขในการมาท่องเที่ยว” เป็นต้น

2. ความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเข้าใจถึงมุมมองแท้จริงของผู้ปฏิบัติงานถึงคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การรายงานผลจากแบบสอบถามจะรายงานเป็น 4 ตอน ตามแบบสอบถาม 100 ชุดที่เก็บข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	11.00
หญิง	89	89.00
เพศทางเลือก (LGBTQ)	0	0.00
รวม	100	100.00
อายุ		
18 - 25 ปี	9	9.00
26 - 35 ปี	29	29.00
36 - 45 ปี	40	40.00
46 - 60 ปี	19	19.00
60 ปีขึ้นไป	2	2.00
ไม่ระบุอายุ	1	1.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	32	32.00
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	36	36.00
ปริญญาตรี	27	27.00
ปริญญาโท	0	0.00
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
ไม่ระบุระดับการศึกษาสูงสุด	5	5.00
รวม	100	100.00
ประเภทสถานประกอบการ		
หน่วยงานภาครัฐ	33	33.00
หน่วยงานภาคเอกชน	67	67.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	18	18.00
1 - 3 ปี	19	19.00
3 - 5 ปี	31	31.00
6 - 10 ปี	19	19.00
10 ปีขึ้นไป	13	13.00
รวม	100	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	86	86.00
15,000 - 25,000 บาท	12	12.00
25,001 - 35,000 บาท	1	1.00
มากกว่า 35,000 บาท	0	0.00
ไม่ระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1.00
รวม	100	100.00
ตำแหน่งที่ปฏิบัติ		
ผู้บริหาร	11	11.00
ผู้ปฏิบัติการ	89	89.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับบริหารจะมีองค์กรละ 1 คน โดยทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ ส่วนจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 89) อายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 40) ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า จำนวน 36 คน (ร้อยละ 36) ทำงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 67 คน (ร้อยละ 67) มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3 - 5 ปี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 31) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 86) ทำงานอยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 89) สามารถอธิบายได้ว่า จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพนั้นขึ้นอยู่กับขนาดองค์กร ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานหลายปี แต่ยังมีคามจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากที่เป็นอยู่

ตอนที่ 2 ลักษณะการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 4.13 ลักษณะงานสำคัญที่ทำ

ลักษณะงานสำคัญที่ทำ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
งานบริหาร	11	11.00
พนักงานนวด	62	62.00
พนักงานสปา	26	26.00
พนักงานเก็บเงิน	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่มีลักษณะงานสำคัญประกอบด้วยพนักงานนวด จำนวน 62 คน (ร้อยละ 62) รองลงมา พนักงานสปา จำนวน 26 คน (ร้อยละ 26) งานบริหาร จำนวน 11 คน (ร้อยละ 11) และพนักงานเก็บเงิน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1)

ตารางที่ 4.14 คุณสมบัติสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดี

คุณสมบัติสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดี	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
มีใบประกอบวิชาชีพ	16	16.00
มีทักษะ ฝีมือดี	50	50.00
มีจิตบริการที่ดี	22	22.00
จรรยาบรรณวิชาชีพ	1	1.00
มีทักษะในการบริหารงาน	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่มีคุณสมบัติสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดีประกอบด้วย มีทักษะ ฝีมือดี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 50) รองลงมา มีจิตบริการที่ดี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 22) ดี และมีใบประกอบวิชาชีพ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 16) ซึ่งแสดงว่าสถานประกอบการควรเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทั้งในฝีมือดีและจิตบริการที่ดี รวมทั้งการให้บริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.15 ประสพการณ์ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ

ประสพการณ์ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ	จำนวน	ร้อยละ
เคย		
1 - 2 ครั้ง	60	60.00
3 - 4 ครั้ง	14	14.00
5 ครั้งขึ้นไป	6	6.00
ไม่เคย	20	20.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสบการณ์ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ จำนวน 1 - 2 ครั้ง จำนวน 60 คน (ร้อยละ 60) รองลงมา ไม่เคยฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 20)

ตารางที่ 4.16 วิธีที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร	จำนวน	ลำดับที่
การสอนงานและมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor)	36	2
การสอนขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training)	42	1
ลักษณะการทำงานใหม่ ๆ โดยการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e - Learning)	29	4
การจัดฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house training)	26	5
การส่งบุคลากรเข้าอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก	33	3
เรียนรู้จากหนังสือ ตำราต่าง ๆ	33	3

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เห็นว่าวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาบุคลากร คือ การสอนขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) จำนวน 42 คน รองลงมา คือ การสอนงานและมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) จำนวน 36 คน การส่งบุคลากรเข้าอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก และเรียนรู้จากหนังสือ ตำราต่าง ๆ จำนวน 33 คน วิธีลักษณะการทำงานใหม่ ๆ โดยการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e - Learning) จำนวน 29 และการจัดฝึกอบรมภายในองค์กร (In - house Training) จำนวน 26 คน ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดั่งนั้นควรได้รับการสอนขณะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ทำให้เกิดการพัฒนาขณะปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.17 หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามทัศนะของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามทัศนะของบุคลากร	จำนวน	ลำดับที่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)	83	1
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช (ททท.)	22	4
สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช (ทกจ.)	8	5
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (อบจ.)	6	6
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.)	40	2
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 11 นครศรีธรรมราช (สบส.)	31	3

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่คิดว่าหน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามทัศนะของบุคลากร คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) จำนวน 83 คน รองลงมา คือ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 จังหวัดนครศรีธรรมราช (สพร.) จำนวน 40 คน สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 11 นครศรีธรรมราช (สบส.) จำนวน 31 คน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช (ททท.) จำนวน 22 คน สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช (ทกจ.) จำนวน 8 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (อบจ.) จำนวน 5 คน ตามลำดับ ดังนั้นในการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรควรมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามากำกับดูแลโดยเฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)

ตอนที่ 3 คุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

เพื่อเข้าใจถึงคุณลักษณะ บุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาครั้งนี้จึงเก็บข้อมูลจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยตรง ซึ่งจะช่วยในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบโจทย์ เหมาะสมและตรงจุดมากที่สุด

3.1 คุณสมบัติและบุคลิกภาพของบุคลากรในทัศนะของบุคลากร

คุณสมบัติและบุคลิกภาพที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการตามทัศนะของบุคลากร ข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบด้วยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั้งภายในภายนอกและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 บุคลิกภาพที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี	4.57	0.590	มากที่สุด	2
2. มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ	4.63	0.580	มากที่สุด	1
3. มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.57	0.590	มากที่สุด	2
เฉลี่ยรวม	4.59	0.512	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 ภาพรวม พบว่า บุคลิกภาพที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความจำเป็นระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นที่จำเป็นมากที่สุด คือ มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.63$) รองลงมา คือ มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี และมีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.57$)

สรุปได้ว่า บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของบุคลิกภาพในการทักทาย การพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ บุคลากรควรรักษาสุขภาพอนามัยให้สมบูรณ์และแข็งแรงตลอดเวลา และแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่ดีสำหรับการให้บริการ

ตารางที่ 4.19 สมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย	4.61	0.601	มากที่สุด	4
2. มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ	4.56	0.625	มากที่สุด	7
3. เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า	4.64	0.612	มากที่สุด	2
4. มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า	4.63	0.580	มากที่สุด	3
5. มีความภูมิใจในอาชีพ ห่มเทเพื่อการบริการ	4.61	0.618	มากที่สุด	4
6. มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	4.68	0.530	มากที่สุด	1
7. มีความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า	4.60	0.651	มากที่สุด	5
8. ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	4.64	0.578	มากที่สุด	2
9. รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย	4.59	0.653	มากที่สุด	6
10. ไม่ก้าวกาล่งความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ	4.63	0.661	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรวม	4.62	0.502	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรคิดว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาพรวมมีความจำเป็นระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรทั้ง 10 ข้อ มีความจำเป็นที่ต้องมี อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ประเด็นที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{x} = 4.68$) รองลงมา คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.64$) และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า และไม่ก้าวกาล่งความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.63$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่จำเป็นและสำคัญน้อยที่สุด คือ มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{x} = 4.56$)

สรุปได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญและเห็นว่าสมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นสำหรับสำหรับการปฏิบัติงาน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า และไม่ก้าวกาล่งความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการส่งมอบการบริการที่ดีกับลูกค้า และสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

3.2 สมรรถนะของบุคลากรระดับบริหารในทัศนะของบุคลากร

ตารางที่ 4.20 สมรรถนะทั่วไปของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	0.643	มากที่สุด	1
2. มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	4.47	0.688	มากที่สุด	3
3. มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	4.51	0.674	มากที่สุด	2
4. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.51	0.643	มากที่สุด	2
5. มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	0.700	มาก	4
6. มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.36	0.772	มาก	6
7. มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนา และวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	4.37	0.734	มาก	5
เฉลี่ยรวม	4.45	0.595	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรคิดเห็นว่าสมรรถนะทั่วไปของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในภาพรวมมีความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านของคุณลักษณะบุคลากร 7 ข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากไปจนถึงมากที่สุด ประเด็นที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.52$) รองลงมา คือ มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.51$) และมีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่จำเป็นและสำคัญน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.36$)

สรุปได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญและคิดเห็นว่า สมรรถนะทั่วไปที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คือ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสมรรถนะเหล่านี้เป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานของตน

ตารางที่ 4.21 สมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.20	0.910	มาก	9
2. มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	4.38	0.776	มาก	3
3. มีความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	0.717	มาก	1
4. มีความสามารถในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.40	0.765	มาก	2
5. มีความสามารถในการจัดการวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดี	4.33	0.766	มาก	5
6. มีความสามารถในการวางแผน จัดทำ ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	4.27	0.863	มาก	6
7. มีความสามารถในการจัดทำรายงานทางการเงิน จัดทำงบประมาณ และตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี	4.22	0.836	มาก	8
8. มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน	4.36	0.759	มาก	4
9. มีความสามารถในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การตลาดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.842	มาก	7
10. มีความสามารถในการออกแบบโปรแกรมหรือรายการบริการที่มีจุดเด่นต่างจากที่อื่น	4.19	0.895	มาก	10
เฉลี่ยรวม	4.31	0.653	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า บุคลากรมองว่าสมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ ในภาพรวมมีความจำเป็นมาก ($\bar{x} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านของสมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารสถานบริการมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน ประเด็นที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ มีความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.47$) รองลงมา คือ มีความสามารถในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.40$) และมีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{x} = 4.38$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่จำเป็นและสำคัญน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการออกแบบโปรแกรมหรือรายการบริการที่มีจุดเด่นต่างจากที่อื่น ($\bar{x} = 4.19$)

สรุปได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญและคิดเห็นว่าสมรรถนะเฉพาะ ของผู้บริหารที่มีความจำเป็น คือ ความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการทำงานได้เป็นอย่างดี และมีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงานเพราะ เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อชีวิตของผู้รับบริการ รวมทั้งความน่าเชื่อถือของสถานบริการด้านสุขภาพ

3.3 สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในทัศนะของบุคลากร

ตารางที่ 4.22 สมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติการในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.58	0.727	มากที่สุด	1
2. มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	4.49	0.732	มาก	3
3. มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	4.50	0.718	มากที่สุด	2
4. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.43	0.782	มาก	4
5. มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	0.855	มาก	6
6. มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.36	0.798	มาก	5
7. มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	4.27	0.851	มาก	7
เฉลี่ยรวม	4.42	0.683	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า บุคลากรมองว่าสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในภาพรวมมีความจำเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านของสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติการอยู่ในระดับมากไปจนถึงมากที่สุด ประเด็นที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.58$) รองลงมา คือ มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.50$) และมีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.49$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่จำเป็นและสำคัญน้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.27$)

สรุปได้ว่า บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติในเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องตามทัศนะของผู้บริหาร ฉะนั้น บุคลากรทุกระดับเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ ด้วยเหตุว่า หากสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกัน รับรู้ความต้องการของลูกค้า มีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีความประสิทธิภาพเช่นกัน

ตารางที่ 4.23 สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติการในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ

คุณลักษณะของบุคลากร	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ	4.35	0.809	มาก	6
2. มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย	4.32	0.886	มาก	7
3. มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก	4.43	0.769	มาก	4
4. มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า	4.45	0.744	มาก	3
5. มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	4.36	0.732	มาก	5
6. มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ	4.50	0.674	มากที่สุด	1
7. มีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด)	4.49	0.689	มากที่สุด	2
8. มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร	4.29	0.808	มาก	9
9. มีความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง	4.31	0.813	มาก	8
10. มีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถานบริการได้	4.36	0.811	มาก	5
เฉลี่ยรวม	4.39	0.680	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในภาพรวมมีความจำเป็นระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านของสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติการอยู่ในระดับมากไปจนถึงมากที่สุด ประเด็นที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด คือ มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมา คือ มีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) ($\bar{x} = 4.49$) และมีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า ($\bar{x} = 4.45$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่จำเป็นและสำคัญน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร ($\bar{x} = 4.29$)

สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญและคิดเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คือ มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) และมีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า โดยผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความปลอดภัยและการสร้างความน่าเชื่อถือของคุณภาพการบริการที่ไปยังผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรตามทักษะของบุคลากร

บุคลากรเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรไว้หลากหลายประเด็นตั้งแต่ประเด็นด้านทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ จนถึงเรื่องของทักษะฝีมือการให้บริการ

ประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “เรื่องของภาษา ตอนนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในนครมากขึ้น” หรือ “อยากเรียนรู้เพิ่มเติมด้านภาษาอังกฤษ” เป็นต้น
2. บุคลากรควรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “อยากรู้เรื่องเทคนิคการนวดเฉพาะทาง เช่น นวดแม่หลังคลอด” หรือ “อยากเรียนเรื่องสมุนไพร” เป็นต้น
3. บุคลากรควรมีจิตบริการที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ” หรือ “กิริยามารยาทในการต้อนรับผู้มาใช้บริการ”

ผลจากการสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.24 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ที่	รหัสผู้ให้ข้อมูล	หน่วยงาน	ตำแหน่ง	เพศ
1.	A 01	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	อาจารย์ประจำ สำนักวิทยาศาสตร์ และศูนย์ความรู้เฉพาะด้านนิเวศวิทยา พยากรณ์ และการจัดการ และ บรรณาธิการวารสาร Freedom Travel	หญิง
2.	A 02	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	อาจารย์ประจำ สาขาวิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ สำนัก วิชาการจัดการ	ชาย
3.	A 03	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	ชาย
4.	A 04	สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	หญิง
5.	A 05	สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	หญิง
6.	B 01	หอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช	ประธาน	ชาย
7.	B 02	สมาคมวิสาหกิจและเครือข่ายท่องเที่ยว โดยชุมชน จังหวัดนครศรีธรรมราช	นายกสมาคม	ชาย
8.	B 03	โรงพยาบาลท่าศาลา	ผู้อำนวยการ	ชาย
9.	C 01	ศาลาสปา โรงพยาบาลท่าศาลา	แพทย์แผนไทย	หญิง

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ที่	รหัสผู้ให้ข้อมูล	หน่วยงาน	ตำแหน่ง	เพศ
10.	C 02	ศาลาสปา โรงพยาบาลท่าศาลา	ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	หญิง
11.	C 03	ศูนย์แพทย์แผนไทยวัดศาลามีชัย	เจ้าของกิจการ	ชาย
12.	C 04	โรงเรียนสวนคนธไทยสปป	ผู้บริหารโรงเรียน	ชาย
13.	C 05	หจก. ไทย สมายล์ ทัวร์ แอนด์ แทรเวล	เจ้าของกิจการ	หญิง
14.	C 06	อวา รีสอร์ต แอนด์ สปป	ผู้จัดการ	ชาย
15.	C 07	บ๊วยโรมา โรงแรมทวินโลตัส	ผู้จัดการ	หญิง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยกำหนดรหัสจำแนกข้อมูล (Open Coding) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Axial Coding) และการเชื่อมโยงแนวคิด (Selective Coding) และมีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์: กลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว มีตำแหน่งงานระดับบริหาร ทำหน้าที่บริหารงาน วางแผน กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล และแก้ไขปัญหาการบริการด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงมีความเหมาะสมต่อการให้ความคิดเห็นและข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ตารางที่ 4.25 รหัสผู้ให้สัมภาษณ์

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล
A 01 - A 05	นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว มีการปฏิบัติงานและมีผลงานด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
B 01 - B 03	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยว และมีผลงานด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล
C 01 - C 07	บุคลากรที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมและมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การสัมภาษณ์เชิงลึก กำหนดอักษรย่อแสดงกลุ่มของผู้ร่วมการสนทนา ดังนี้

A 01 - A 05	หมายถึง	นักวิชาการ
B 01 - B 03	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิ
C 01 - C 07	หมายถึง	ตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งเสริมการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการกำหนดรหัส



รูปที่ 4.5 ร่างหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์

1. หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
ประกอบด้วยบุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็น จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสามารถสรุปความเห็นในแต่ละหัวข้อย่อย ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทุกตำแหน่ง โดยคิดเห็นว่า ลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอก หรือสิ่งที่สะท้อนออกมาจากภายใน ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ และลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล แม้แต่สุขภาพและพลานามัยของผู้ให้บริการ ล้วนมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากสิ่งแรกที่ลูกค้าพบ คือ ลักษณะภายนอกของผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลการตัดสินใจในการใช้บริการครั้งนั้น หรือในอนาคตภายหน้าได้

1.2 สมรรถนะหลัก

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า บุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกมา เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพประสบความสำเร็จ โดยผู้ให้สัมภาษณ์คิดเห็นว่า คุณลักษณะพื้นฐานของบุคลากรที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ การมีจิตบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในงานบริการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านที่ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “ในการปฏิบัติงานของบุคลากร คุณลักษณะที่ควรมี คือ ความซื่อสัตย์สุจริต มีการให้บริการลูกค้าตามรายการอย่างครบถ้วน ทั้งเวลา และรูปแบบการให้บริการ รวมไปถึงการรักษาความลับ และเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และสิ่งสำคัญ คือ มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ปฏิบัติ”

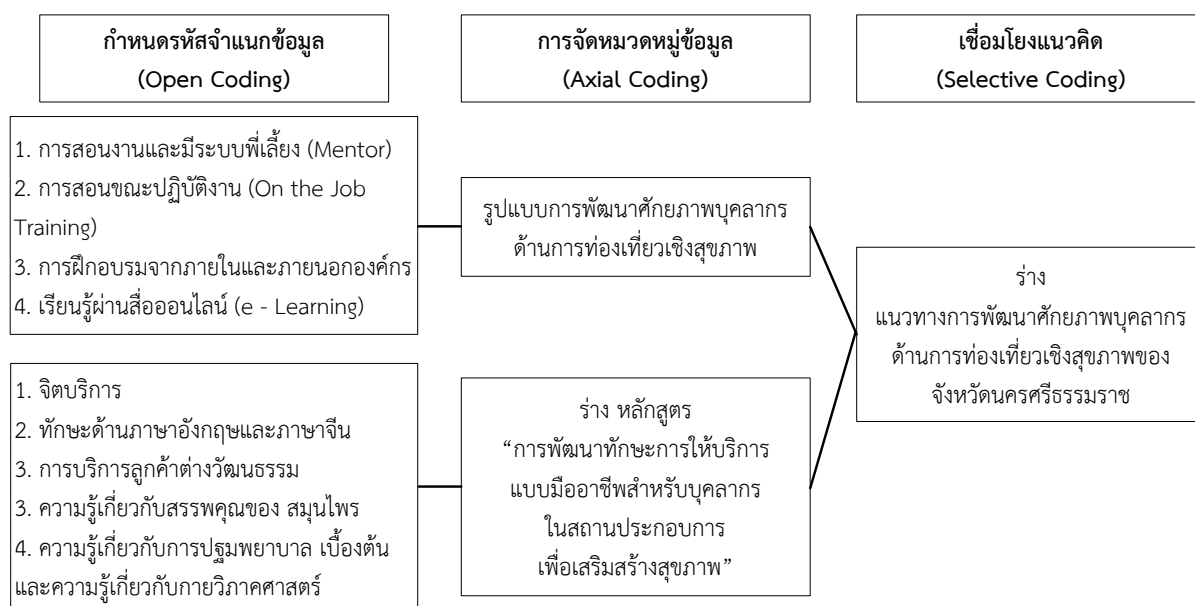
1.3 สมรรถนะทั่วไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทุกตำแหน่ง ต้องมีความรู้พื้นฐานในด้านสมรรถนะทั่วไป โดยผู้ให้สัมภาษณ์หลายท่านมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ในแต่ละตำแหน่ง ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการให้บริการข้อมูลและผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ การจัดสถานที่หรือสร้างบรรยากาศเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลาย และ พนักงานต้อนรับหรือพนักงานนวดจะต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่พบกับลูกค้ามากที่สุด สามารถรับมือและจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ และมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติในลูกค้าต่างวัฒนธรรม เพราะบางครั้งลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ ธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมในแต่ละชาติแตกต่างกัน หากพนักงานมีความรู้เบื้องต้นในเรื่องดังกล่าว จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.4 สมรรถนะตามตำแหน่งงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า ความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ควรมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และคุณลักษณะเฉพาะของงานนั้น ๆ โดยผู้ให้สัมภาษณ์คิดเห็นว่า คุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานนวด จะต้องมีความรู้ที่มีมิติ ให้บริการลูกค้าได้อย่างตรงจุด มีความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ ของร่างกาย มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพร มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่นาเชื่อถือ และวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และที่สำคัญต้องมีการสอบถามอาการ หรือซักประวัติก่อนให้บริการทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ และผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า บุคลากรต้องมีความสามารถเบื้องต้นในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน สามารถรับจอง ยกเลิก เปลี่ยนแปลงการนัดหมายของลูกค้าได้ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และโปรแกรมบริการของสถานบริการได้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการกำหนดรหัส



รูปที่ 4.6 ร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสามารถสรุปความเห็นในแต่ละหัวข้อย่อ ดังนี้

2.1 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า รูปแบบหรือวิธีการพัฒนาบุคลากร มีหลากหลายรูปแบบ เช่น การสอนงานและมีระบบพี่เลี้ยง การสอนขณะปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจากภายในและภายนอกองค์กร และเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น แต่ที่เหมาะสมและนิยมใช้กับบุคลากรในองค์กร มากที่สุด คือ การฝึกอบรม โดย ผู้ให้สัมภาษณ์คิดเห็นว่า การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเองทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่คิดเห็นว่า องค์กรจะใช้วิธีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น และ ผู้ให้สัมภาษณ์ เสนอเพิ่มเติมว่า การฝึกอบรมพัฒนาจะช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมควรอยู่ระหว่าง 2 - 3 วัน ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เสนอว่า ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรมพัฒนาบุคลากรโดยไม่ทำให้บุคลากรเกิดการ เบื่อหน่ายรวมทั้งไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานประจำควรใช้เวลาระหว่าง 2 - 3 วัน

2.2 หลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการ ให้บริการด้านสุขภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า ต้องการให้หน่วยงานภายนอกจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการ มารยาทในการต้อนรับ การปฐมพยาบาล และภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ โดย ผู้ให้สัมภาษณ์ คิดเห็นว่า ต้องการให้มีการอบรมในเรื่องจิตบริการ ทักษะด้านการบริการที่ดี รวมทั้งทักษะด้านภาษา ซึ่งหาก บุคลากรมีจิตบริการที่ดีแล้ว ก็จะตั้งใจและเต็มใจปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และควรเสริมทักษะด้าน ภาษาอังกฤษและภาษาจีนให้กับพนักงานเพราะมีนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาเที่ยวใน

จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะเพิ่มเติมว่า นอกจากจะมีความรู้ด้านภาษาแล้ว ควรมีทักษะการบริการลูกค้าต่างวัฒนธรรมเพิ่มเติมด้วย และบุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพรต่าง ๆ รวมทั้งการทำทรีตเมนต์ ครีမ် หรือสครับ เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสนอให้ลูกค้า รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ เพราะต้องปฏิบัติงานโดยตรงและใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจเกิดอาการต่าง ๆ ขึ้นในขณะที่รับบริการ เช่น เป็นลม ปวดศีรษะ เป็นต้น

การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การศึกษาในระยะที่ 1 ได้ทราบถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามสภาพจริงในด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจากมุมมองของนักท่องเที่ยว รวมถึงทราบระดับความสำคัญและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในมุมมองของผู้ให้บริการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา คือ ด้านการบริหารจัดการรับรอง เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกไม่พึงพอใจ จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงแตกต่างกันมาก ซึ่งสะท้อนออกมาในหัวข้อ การให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้า การจัดการแก้ปัญหา รวมถึงการจัดการรับรองและยกเลิกบริการ ประเด็นต่อมาที่ควรพัฒนา คือ ความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้ให้บริการต่างศาสนาและวัฒนธรรม และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

เมื่อแยกวิเคราะห์เฉพาะชาวต่างชาติ จะพบว่า แม้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะไม่ตอบโดยตรงในสมรรถนะเฉพาะเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคาดหวังให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานรวมถึงการรับรองเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการทำงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะสื่อสารในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาจากทัศนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการอันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

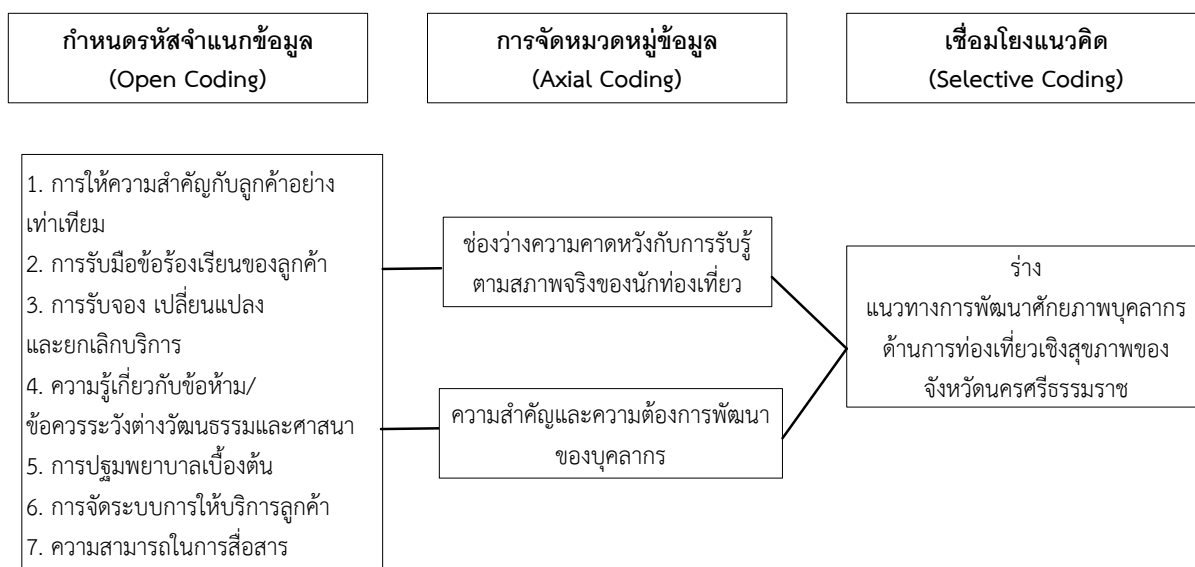
นอกจากนี้ ผลการศึกษาศมรรถนะบุคลากรระดับบริหารแสดงให้เห็นว่า ด้านความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสมรรถนะที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมองว่าเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่สุดของผู้บริหาร เนื่องจากสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นสถานบริการขนาดเล็ก ทำให้ผู้บริหารเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่ทั้งเป็น พนักงานต้อนรับ และผู้จัดการในคนเดียวกัน เช่นเดียวกับพนักงานนวดจะทำหน้าที่ให้บริการตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก รวมถึงช่วยงานอื่น ๆ ของผู้จัดการด้วย

ดังนั้น หลักสูตรที่ทีมวิจัยจัดทำขึ้นในการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถใช้ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลความต้องการจากนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทัศนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาหลอมรวมเพื่อออกแบบหลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มศักยภาพ

หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรเป็นหลักสูตรที่มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หลักการให้บริการด้วยใจและเทคนิคการรับมือข้อร้องเรียน
2. การให้บริการในลูกค้าต่างวัฒนธรรม
3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
4. ภาษาอังกฤษในงานบริการเสริมสร้างสุขภาพ
5. การใช้สมุนไพรในการเสริมสร้างสุขภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการกำหนดรหัส



รูปที่ 4.7 การออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชได้มาจากผลการวิจัย 2 ประเด็นหลัก คือ

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยว ที่มีความแตกต่างกันมากในประเด็นหัวข้อ การให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้า การจัดการแก้ปัญหา รวมถึงการจัดการรับจองและยกเลิกบริการ ความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้ให้บริการต่างศาสนาและวัฒนธรรม การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และความสามารถในการสื่อสาร

2. ความสำคัญและความต้องการพัฒนาของบุคลากรในมุมมองของผู้ให้บริการ ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องกับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การให้บริการตรงไปตรงมา ให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจัดระบบบริการให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ผลจากการสนทนากลุ่ม
ตารางที่ 4.26 ข้อมูลผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ที่	รหัส	ตำแหน่ง	เพศ	อายุ (ปี)	ประวัติการศึกษา	อายุการทำงาน (ปี)
1.	FG 01	ผู้บริหารโรงเรียน	ชาย	39	ปริญญาตรี สาขาการบัญชี	10
2.	FG 02	แพทย์แผนไทย	หญิง	27	ปริญญาตรี สาขาแพทย์ไทยบัณฑิต	6
3.	FG 03	นายกสมาคมวิสาหกิจและเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราช	ชาย	52	ปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์	16
4.	FG 04	เลขาธิการสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช	หญิง	47	ปริญญาโท สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	5
5.	FG 05	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	หญิง	48	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาการวิจัย	28
6.	FG 06	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	หญิง	38	ปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว	8
7.	FG 07	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ	ชาย	43	ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	19

การวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

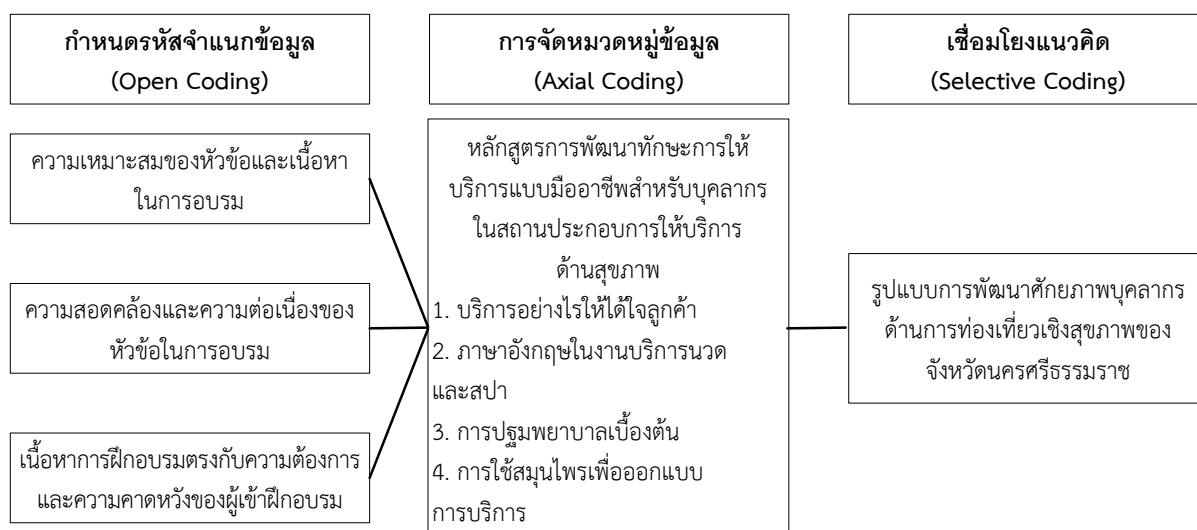
การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพอย่างหนึ่ง เป็นกระบวนการระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว นักวิชาการ ผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด ดังนั้น ความคิดเห็นที่ได้จาก “มองจากข้างนอก” จำเป็นต้องนำไปเปรียบเทียบกับความเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นการ “มองจากภายใน” ว่ามีความสมมาตร (Symmetry) หรือแตกต่าง (Dissimilarity) กันอย่างไร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสนทนากลุ่มครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดจำนวน 7 คน ประกอบด้วย บุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการจาก

ภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ และกลุ่มนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลมีบทบาทและภูมิหลังและเป็นที่ยอมรับในแวดวงการท่องเที่ยว สามารถให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช (ตารางที่ 4.27) ดังนี้

ตารางที่ 4.27 รหัสผู้แสดงความคิดเห็นสนทนากลุ่ม

รหัสผู้ให้ข้อมูล	ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล
FG 01 - FG 02	บุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการจากภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่โดยบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์และปฏิบัติงานตรงด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสม และมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
FG 03 - FG 04	ผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล ถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งบริหารงานประจำด้านนี้ โดยมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ และมีประสบการณ์ตรง ในการขับเคลื่อนงานเชิงนโยบายเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสม และมีความรู้ ความสามารถ เพียงพอต่อการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
FG 05 - FG 07	นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว มีการปฏิบัติงานและมีผลงานด้านการท่องเที่ยว เป็นที่ประจักษ์ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความเหมาะสมเพียงพอในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพียงพอต่อการศึกษาเชิงลึกตามวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัด

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการกำหนดรหัส



รูปที่ 4.8 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาการสนทนากลุ่ม

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่สามารถนำมาเป็นแนวทางให้กับสถานประกอบการที่ให้บริการด้านสุขภาพ ได้แก่

หลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวกับ

1. บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า
2. ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา
3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
4. การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า รูปแบบของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมมากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มคิดเห็นว่า รูปแบบการพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไปที่นิยมใช้ คือ การฝึกอบรม เพราะช่วยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมได้รับความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นและสามารถนำไปพัฒนาอาชีพของตนได้ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่คิดเห็นว่า การพัฒนาพนักงานที่เห็นกันทั่วไปและนิยมใช้ในองค์กร คือ การจัดฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยได้จัดทำหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพิจารณาความเหมาะสมของประเด็นต่าง ๆ ในการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1.1 ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาในการอบรม

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า หัวข้อและเนื้อหาในหลักสูตรมีความเหมาะสม โดย ผู้ร่วมสนทนากลุ่มคิดเห็นว่า การจัดอบรมหลักสูตรนี้มีความเหมาะสมทั้งในเรื่องหัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตรในการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่าน ซึ่งกล่าวว่า “หัวข้อและเนื้อหาในหลักสูตรทั้ง 4 หัวข้อ มีความเหมาะสมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านสุขภาพซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ดังกล่าว” แต่มี

การเสนอให้ปรับชื่อเรื่องจากเดิม คือ การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการเสริมสร้างสุขภาพ เป็น การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ทั้งนี้ ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้เสนอแนะว่า ในการฝึกอบรมครั้งต่อไปควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมเป็น 18 ชั่วโมง และเสนอแนะให้มีการปรับชื่อหัวข้อการอบรม เรื่องที่ 2 คือ จากเดิม หัวข้อ ภาษาอังกฤษในงานบริการเสริมสร้างสุขภาพ เป็น ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา

1.2 ความสอดคล้องและความต่อเนื่องของหัวข้อในการอบรม

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า หัวข้อในการฝึกอบรมมีความสอดคล้องและต่อเนื่องกัน โดย ผู้สนทนากลุ่มคิดเห็นว่า การอบรมหลักสูตรนี้ หัวข้อแต่ละหัวข้อเป็นเรื่องที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน มีความต่อเนื่องไม่สับสน โดยผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ทุกหัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่าน คิดเห็นว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมครั้งนี้อย่างมาก ทั้งนี้หัวข้อในการฝึกอบรมยังมีความสอดคล้องและต่อเนื่องกัน สามารถสร้างความเข้าใจให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ดียิ่งขึ้น

1.3 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ฝึกอบรม

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า เนื้อหาการฝึกอบรมนั้นตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าฝึกอบรม โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่ม คิดเห็นว่า การฝึกอบรมครั้งนี้ ได้รับความรู้ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังอย่างมาก เป็นการฝึกอบรมที่ดี แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับเพิ่มเนื้อหาของหัวข้อ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ โดยเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการใช้สมุนไพรแต่ละชนิด และสรรพคุณของสมุนไพรเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มอีกท่าน ซึ่งคิดเห็นว่า เนื้อหาการฝึกอบรมในครั้งนี้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหัวข้อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นว่า ควรเพิ่มเติมเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับการดูแลกลุ่มผู้ป่วยที่ใช้บริการที่มีอาการของโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อัมพฤกษ์ และอัมพาต เพราะเป็นโรคที่พบบ่อยโดยทั่วไป

ผลการฝึกอบรม

1. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งหมด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าฝึกอบรม ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=20)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	30.00
หญิง	14	70.00
รวม	20	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	20.00
26 - 35 ปี	6	30.00
36 - 45 ปี	4	20.00
46 - 60 ปี	5	25.00
60 ปีขึ้นไป	1	5.00
รวม	20	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	6	30.00
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	5	25.00
ปริญญาตรี	7	35.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	10.00
รวม	20	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	8	40.00
1 - 3 ปี	3	15.00
3 - 5 ปี	2	10.00
6 - 10 ปี	3	15.00
10 ปีขึ้นไป	4	20.00
รวม	20	100.00
หน่วยงาน		
ภาครัฐ	3	15.00
ภาคเอกชน	17	85.00
รวม	20	100.00
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	9	45.00
พนักงานต้อนรับ	2	10.00
นักบำบัด	10	45.00
รวม	20	100.00

จากตารางที่ 4.28 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับการฝึกอบรม ดังนี้

ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีตำแหน่งงานผู้บริหาร อยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ ซึ่งมีความต้องการพัฒนาตนเอง แสดงถึงความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร ต้องการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานในองค์กร รวมทั้งยังมีผู้เข้าฝึกอบรมที่ยังมีประสบการณ์ทำงานน้อยจึงต้องการแสวงหาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการฝึกอบรม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดและประเมินผล โดยประเมินความพึงพอใจแบบ Likert Scale แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดและประเมินผลต่อการจัดฝึกอบรม

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านวิทยากร				
วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อการฝึกอบรม	4.45	.510	มาก	2
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์	4.45	.510	มาก	2
นำเสนอเนื้อหาครบถ้วนและน่าสนใจ	4.45	.605	มาก	2
ใช้เวลาฝึกอบรมตามที่กำหนด	4.40	.598	มาก	3
การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.60	.598	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47	.455	มาก	2
2. ด้านเนื้อหาหลักสูตร				
ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.50	.307	มากที่สุด	2
ความสอดคล้องและความต่อเนื่องของหัวข้อในการฝึกอบรม	4.50	.607	มากที่สุด	2
เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าฝึกอบรม	4.55	.605	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	.513	มากที่สุด	1
3. ด้านระยะเวลาและกิจกรรม				
รูปแบบและวิธีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.35	.745	มาก	2
ลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมชัดเจน	4.30	.657	มาก	3
ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.40	.681	มาก	1
เอกสารและสื่อประกอบการจัดกิจกรรมฝึกอบรม	4.40	.681	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	.575	มาก	4

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ข้อมูลความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
4. ด้านวัดผลและประเมินผล				
รูปแบบการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม	4.30	.571	มาก	3
ความครอบคลุมของเนื้อหาที่วัดและประเมินผล	4.35	.489	มาก	2
สัดส่วนคะแนนมีความเหมาะสม	4.30	.571	มาก	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.65	.489	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	.433	มาก	3
ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้	4.44	.503	มาก	

ผลการประเมินความพึงพอใจจากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ($\bar{x} = 4.52$) เนื่องจากมีเนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ฝึกอบรม รองลงมา คือ ด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$) เนื่องจากมีการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ด้านวัดผลและประเมินผล ($\bar{x} = 4.40$) เนื่องจากหัวข้อการฝึกอบรมแต่ละเรื่องมีการทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียน เพื่อวัดระดับความรู้ของผู้เข้าฝึกอบรม และด้านระยะเวลาและกิจกรรม ($\bar{x} = 4.36$) เนื่องจากผู้เข้าฝึกอบรมต้องการขยายระยะเวลาการฝึกอบรม ตามลำดับ

สรุปได้ว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งในเรื่องของความเหมาะสมและความสอดคล้องของเนื้อหา ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันได้จริง

2. ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรม

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ พบว่า มีผู้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ของจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด จำนวน 20 คน โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 30.58 คะแนน จาก 40.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.44

โดยหัวข้อที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา รองลงมา คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการบริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรมในภาพรวม

ผู้ฝึกอบรม	คะแนนก่อนการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 40.00	คะแนนหลังการฝึกอบรม คะแนนเต็ม 40.00	ผลต่างของคะแนน ก่อน-หลังการฝึกอบรม
คนที่ 1	19.00	30.00	+11.00
คนที่ 2	24.50	31.50	+7.00
คนที่ 3	29.00	36.00	+7.00
คนที่ 4	23.00	33.00	+10.00
คนที่ 5	30.00	33.00	+3.00
คนที่ 6	20.00	28.25	+8.25
คนที่ 7	18.50	30.00	+11.50
คนที่ 8	17.50	30.00	+12.50
คนที่ 9	20.50	30.50	+10.50
คนที่ 10	17.50	30.25	+12.75
คนที่ 11	20.50	30.00	+10.00
คนที่ 12	18.50	26.50	+8.00
คนที่ 13	18.50	30.75	+12.25
คนที่ 14	19.50	31.50	+12.00
คนที่ 15	16.00	31.50	+15.50
คนที่ 16	18.00	30.50	+12.50
คนที่ 17	19.50	28.00	+8.50
คนที่ 18	18.00	30.00	+12.00
คนที่ 19	22.00	33.25	+11.25
คนที่ 20	18.00	27.00	+9.00

จากตารางที่ 4.30 คะแนนทดสอบผู้เข้าฝึกอบรม ในภาพรวม มีคะแนนด้านความรู้ก่อนการฝึกอบรมสูงสุด คือ 29.00 คะแนน จำนวน 1 คน และคะแนนต่ำสุด คือ 16 คะแนน จำนวน 1 คน จากคะแนนเต็ม 40.00 คะแนน และหลังจากการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้นทุกคน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 36.00 คะแนน มีจำนวน 1 คน และมีคะแนนต่ำสุด 26.50 คะแนน มีจำนวน 1 คน จากการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนน ก่อน - หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมต่ำสุด มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +15.50 คะแนน เช่นเดียวกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนก่อนการฝึกอบรมสูงสุด ก็มีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมเช่นกัน คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น +7.00 คะแนน จะเห็นได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาระหว่างการฝึกอบรมส่งผลให้คะแนนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทุกคน

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบผลการทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรมในภาพรวม

การฝึกอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนการฝึกอบรม	20	20.40	2.76	-16.46
หลังการฝึกอบรม	20	30.58		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 20.40 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 30.58 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

จากการทดสอบผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 20 คน สรุปได้ว่า การได้รับการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.32 ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรม

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ดัชนีประสิทธิผล (E.I.)
ก่อนการฝึกอบรม	40	20.40	3.70	51	.519
หลังการฝึกอบรม	40	30.58	2.23	76.44	

*เกณฑ์ดัชนีประสิทธิผล .50 ขึ้นไป

จากตารางที่ 4.32 พบว่า การจัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ จากผลการทดสอบของผู้เข้าฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วน .52 หรือร้อยละ 52.00 หรือมีค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I.) เท่ากับ .52 แสดงว่าผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น .52 หรือคิดเป็นร้อยละ 52.00

ข้อเสนอแนะหลักสูตร

1. สามารถนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพได้ เช่น การทำลูกประคบสมุนไพร และยาหม่องสมุนไพร
2. ควรมีการจัดอบรมลักษณะนี้อีก โดยเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรม
3. ขอชื่นชมและขอบคุณผู้บริหาร (อธิการบดี) ที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม รวมถึงความพร้อมของทีมงานที่จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ในครั้งนี้

1. ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2

เป็นการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ คือ วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเข้าใจถึงกลุ่มผู้ให้บริการและใช้ในการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรรองรับความต้องการต่อไป การรายงานผลจากแบบสอบถามจะรายงานเป็น 4 ส่วน ตามแบบสอบถาม ผลจากแบบสอบถาม 400 ชุด ประกอบด้วย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 374 คน และชาวต่างประเทศ จำนวน 26 คน

1.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บริษัท และมีภูมิลำเนาอยู่ที่ นครศรีธรรมราช

1.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกสถานที่ให้บริการจากปัจจัยด้านฝีมือของผู้ให้บริการรองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคาความถี่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ นวดเพื่อสุขภาพ/ สปาเพื่อสุขภาพ ความถี่อยู่ในช่วงเดือนละครั้งต้องการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพประเภทการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (แอโรบิก ซิบอล ฟิตเนส ชกมวย ไทชิ พิลาทิส) ให้ความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้งควรอยู่ที่ ต่ำกว่า 300 บาท โดยรู้จักสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจากคำบอกต่อของเพื่อน/ คนรู้จักเป็นผู้แนะนำ

1.1.3 คุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับปฏิบัติการ

ความคาดหวังด้านบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกของผู้ให้บริการ คือ การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงให้เห็นว่า สถานบริการให้ความสำคัญด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการเช่นกัน

ความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการ คือ การให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และไม่กล่าวถึงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงว่า ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้า

ความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไป คือ สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ในขณะที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะทั่วไปมากที่สุด คือ ความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และ มีความสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ซึ่งสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมีความสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และความสามารถในการ

สร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดีจึงสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้

ความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะ คือ มีความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์เพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและความปลอดภัยของผู้รับบริการ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก และมีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) ในขณะที่สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะเฉพาะมากที่สุด คือ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก ซึ่งสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังมีความสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องมีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการสามารถบริการได้ตรงความต้องการของลูกค้า

1.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรตามทัศนะของนักท่องเที่ยว

ประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะให้ข้อคิดเห็นในด้านนี้เป็นหลัก เช่น “Limitation of being able to communicate in foreign language especially in English” หรือ “The spa receptionist cannot speak English” เป็นต้น
2. บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร รวมทั้งสามารถแนะนำข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “น่าจะมีความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรในท้องถิ่น” เป็นต้น
3. บุคลากรควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเหมาะสม นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “อยากให้ใส่ยูนิฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน” หรือ “บุคลิกภาพต้องดี ปรึการแต่งกาย” เป็นต้น
4. บุคลากรควรมีมารยาทในการให้บริการและมีจิตบริการที่ดี นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “ผู้ให้บริการไม่ควรส่งเสียงดัง หรือการพูดคุยระหว่างกันด้วยการใช้เสียงที่ดังเกินไปขณะที่ให้บริการ ควรลดการพูดคุยกันบ้าง” หรือ “บางคนไม่ค่อยยิ้ม ทำหน้าบึ้งตึง” เป็นต้น
5. บุคลากรควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “มีการลัดคิวให้คนรู้จัก” หรือ “ให้บริการกับแต่ละคนเหมือนกัน” เป็นต้น
6. บุคลากรด้านนี้ควรมีความคิดสร้างสรรค์และร่วมมือกับบริษัทนวดไทย นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “น่าหาจุดขายของตัวเองซึ่งอาจจะผูกกับเรื่องราวหรือความเชื่อเฉพาะถิ่นของเมืองนครศรีธรรมราช ทำให้เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นหนึ่งเดียวที่ดึงดูดความสนใจได้” หรือ “ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการนวดผ่อนคลายในโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายหลังจากท่องเที่ยวและมีความสุขในการมาท่องเที่ยว” เป็นต้น

1.2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองแท้จริงของผู้ปฏิบัติงานถึงคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การรายงานผลจากแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในระดับบริหารจะมีองค์กรละ 1 คน โดยทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ ส่วนจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี

จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ทำงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 3 - 5 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ทำงานอยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ

1.2.2 ลักษณะการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เป็นพนักงานนวด มีคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ มีทักษะฝีมือดี มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา จำนวน 1 - 2 ครั้ง โดยบุคลากรมีความคิดเห็นว่าวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ คือ การสอนขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) และหน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้นั้นควรได้รับการสอนขณะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ทำให้เกิดการพัฒนาขณะปฏิบัติงาน และควรมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาดูแลบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยเฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)

1.2.3 คุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของบุคลิภาพในการพักกาย การพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ บุคลากรควรรักษาสุขภาพอนามัยให้สมบูรณ์และแข็งแรงตลอดเวลา และแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ซึ่งเป็นบุคลิภาพที่ดีสำหรับการให้บริการ

บุคลากรให้ความสำคัญและเห็นว่า สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา เอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า และไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เพราะสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้า และสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

บุคลากรให้ความสำคัญและคิดเห็นว่าสมรรถนะทั่วไปที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คือ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสมรรถนะเหล่านี้เป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานของตน

บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติในเรื่องความสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องตามทัศนคติของผู้บริหาร ฉะนั้น บุคลากรทุกระดับเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ ด้วยเหตุว่าหากสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกัน รับรู้ความต้องการของลูกค้า มีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเช่นกัน

บุคลากรให้ความสำคัญและคิดเห็นว่าสมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารที่มีความจำเป็น คือ ความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการทำงานได้เป็นอย่างดี และมีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงานเพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อชีวิตของผู้รับบริการ รวมทั้งความน่าเชื่อถือของสถานบริการด้านสุขภาพ

ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญและคิดเห็นว่า สมรรถนะเฉพาะที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คือ มีความสามารถเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) และมีความระมัดระวังในการให้บริการ โดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า โดยผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความปลอดภัย และการสร้างความน่าเชื่อถือของคุณภาพการบริการให้กับผู้มาใช้บริการ

1.2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรตามทักษะของบุคลากร

ประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “เรื่องของภาษา ตอนนี้เริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในนครมากขึ้น” หรือ “อยากเรียนรู้เพิ่มเติมด้านภาษาอังกฤษ” เป็นต้น
2. บุคลากรควรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “อยากรู้เรื่องเทคนิคการนวดเฉพาะทาง เช่น นวดแม่หลังคลอด” หรือ “อยากเรียนเรื่องสมุนไพร” เป็นต้น
3. บุคลากรควรมีจิตบริการที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ” หรือ “กิริยามารยาทในการต้อนรับผู้มาใช้บริการ”

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

รูปแบบหรือวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เหมาะสมและนิยมใช้ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กร คือ การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเองทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของบุคลากรในทิศทางที่ดีขึ้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมควรอยู่ระหว่าง 2 - 3 วัน เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำงานของพนักงาน

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรให้หน่วยงานภายนอกจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการ มารยาทในการต้อนรับ การปฐมพยาบาล และภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และเพิ่มเติมในเรื่องจิตบริการ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพรต่าง ๆ รวมทั้งการทำทรีตเมนต์ ครีมนวด หรือสครับ เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสนอให้ลูกค้า เป็นต้น

2. ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาหลอมรวมเพื่อออกแบบหลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มศักยภาพ

หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังต่อไปนี้

1. บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า
2. ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา
3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
4. การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

2.1 ด้านหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ

2.1.1 ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาในการฝึกอบรม พบว่า ทั้งในเรื่องหัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตรในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ดังกล่าว ระยะเวลาการฝึกอบรมควรเป็น 18 ชั่วโมง

2.1.2 ความสอดคล้องและความต่อเนื่องของหัวข้อในการฝึกอบรม มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ไม่สับสน โดยผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ทุกหัวข้อ

2.1.3 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้อบรมอย่างมาก สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง

2.2 ด้านรูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

รูปแบบของการฝึกอบรมมีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการผู้เรียน สามารถเพิ่มทักษะและนำไปพัฒนาอาชีพของตนได้ รูปแบบการพัฒนามจะเป็นการจัดฝึกอบรม ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

ผลการฝึกอบรม

1. ผลการประเมินความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 ของผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด จำนวน 20 คน ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีตำแหน่งงาน ผู้บริหาร อยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ ซึ่งมีความต้องการพัฒนาตนเอง แสดงถึงความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กร ต้องการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานในองค์กร รวมทั้งยังมีผู้เข้าฝึกอบรมที่ยังมีประสบการณ์ทำงานน้อยจึงต้องการแสวงหาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

เนื้อหาในการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งในเรื่องของความเหมาะสมและความสอดคล้องของเนื้อหา ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม รวมถึงการวัดผลและประเมินผล ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันได้จริง

2. ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรม มีผู้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน ร้อยละ 80.00 ของจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 30.58 คะแนน จาก 40.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.44 โดยคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้าฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 20.40 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 30.58 ซึ่งคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการวิจัยตามเป้าหมาย วิธีการดำเนินการวิจัย ได้ผลการวิจัยที่นำไปสู่การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. เป้าหมายการวิจัย มุ่งเน้นจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในสถานประกอบการด้านสุขภาพภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน ในเชิงลึกที่ยังไม่มีการศึกษามาก่อน โดยการประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่เสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย และ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นต้นแบบของจังหวัดอื่น และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน (2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และ (3) เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การทบทวนแนวคิดจากวรรณกรรม

- 1) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: ความหมาย ขอบเขตและรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรในงานบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ ประเภท คุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 3) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ
 - 3.1 ความหมาย แนวคิด และประเภทของสมรรถนะ
 - 3.2 สมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (MRAs)
 - 3.3 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC) สาขาให้บริการสปา
 - 3.4 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ
- 4) แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่เสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว

4.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณการให้บริการ (Hospitality Mind)

4.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

5) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.1 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน

5.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

5.3 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

4. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการดำเนินงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยมีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาหลักของการวิจัย ได้แก่ ประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ สถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช

3) ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (2) บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว (3) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ และ (4) นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น

การวิจัยในระยะที่ 1 ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 400 คน (2) บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยวโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวม 100 คน และ (3) นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

การวิจัยในระยะที่ 2 แบ่งเป็น

1. กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม การสนทนากลุ่มจะจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในการวิจัยระยะที่ 1 จำนวน 8 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว (2) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ และ (3) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว

2. กลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรม ได้จากการรับสมัครผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจากบุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยมีเงื่อนไข คือ ต้องมีเวลาเข้าร่วมฝึกอบรมจนจบหลักสูตร อย่างน้อย 80 % ของเวลาฝึกอบรม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (1) แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ) (2) แบบวัดความคิดเห็นความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ) (3) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) สำหรับนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวแทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งเสริมการท่องเที่ยว (4) หลักสูตรฝึกอบรมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (4.1) แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (4.2) แบบวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ (5) การสนทนากลุ่ม เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

4) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

5) ใช้โปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คำนวณค่าเฉลี่ย (Average) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลเชิงสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ในการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงความสำคัญและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t - test) ของระดับคะแนนทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม และการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ โดยดูจากค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index: EI) ในส่วนความคิดเห็นที่ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด จะใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ของความคิดเห็น

6) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

7) การตรวจสอบข้อมูล (1) ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (Index of Item - Objective Congruence: IOC) และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ในการวิจัยจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และ (2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยหัวหน้าโครงการวิจัยใช้การบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึก

ข้อความสำคัญในการสนทนา และพฤติกรรมที่สังเกตได้ในการสนทนา โดยมีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 2 คน รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับบรรณกรที่เกี่ยข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา กระบวนการนี้จัดทำเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาต่างชนิดกัน ในการยืนยันความถูกต้องของ ผลสรุปในการวิจัย (Triangulation)

8) การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย

การแปลผลความเห็นของนักห้องเที่ยว ผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้เข้าชม ใช้ สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

8.1 การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มนักห้องเที่ยวและผู้ให้บริการ

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความคาดหวัง/ ความเป็นจริง เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ ระดับความเป็นจริง
4.21 - 5.00	ระดับความคาดหวังมากที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความคาดหวังมาก/ ระดับที่เป็นจริงมาก
2.61 - 3.40	ระดับความคาดหวังปานกลาง/ ระดับที่เป็นจริงปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความคาดหวังน้อย/ ระดับที่เป็นจริงน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด/ ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด หมายถึง นักห้องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับมากที่สุดและนักห้องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง นักห้องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับมากและนักห้องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง นักห้องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับปานกลางและนักห้องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง นักห้องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับน้อยและนักห้องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง นักห้องเที่ยวมีความคาดหวังต่อบุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระดับน้อยที่สุดและนักห้องเที่ยวได้รับรู้สภาพความเป็นจริงในระดับน้อยที่สุด

8.2 การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับจำแนก เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความจำแนก
4.21 - 5.00	ระดับความจำแนกมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความจำแนกมาก
2.61 - 3.40	ระดับความจำแนกปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความจำแนกน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความจำแนกน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

มากที่สุด หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติ บุคลิกภาพ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

8.3 การแปลความหมายค่าคะแนนสำหรับกลุ่มเข้าร่วมฝึกอบรม

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การให้ความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้		
มากที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผล และประเมินผล 4 ด้าน
มาก	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผล และประเมินผล 3 ด้าน
ปานกลาง	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผล และประเมินผล 2 ด้าน
น้อย	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผล และประเมินผล 1 ด้าน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านระยะเวลาและกิจกรรม และด้านวัดผล และประเมินผล 0 ด้าน

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2

ประเภทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) ระดับบริหาร (กำกับดูแล) ได้แก่ ผู้ดำเนินการกิจการ (เจ้าของ/ ผู้ลงทุน) และ ผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) และ (2) ระดับปฏิบัติการ (ผู้ให้บริการ) ได้แก่ นักบำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

คุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

(1) คุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับตำแหน่งบริหาร ได้แก่ การวางแผนและการจัดการ การบริหารจัดการบุคลากร การจัดการการเงินและงบประมาณ การคิดเชิงกลยุทธ์ การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และประสานงานกิจกรรมการขายที่มีจุดเด่นต่างจากที่อื่น

(2) คุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับตำแหน่งปฏิบัติการ (นักบำบัด) ได้แก่ มีจิตบริการ มีทักษะฝีมือดี มีบุคลิกภาพ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย มีความรู้เกี่ยวกับการบริการสปาเพื่อสุขภาพหรือนวดเพื่อสุขภาพตามหลักวิชา มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

บุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสำคัญมากในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการทั้ง 3 ประเด็น โดยมีความคาดหวังสูงที่สุดในด้านการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ

การทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ และสุขภาพร่างกายแข็งแรงและการรักษาความสะอาดของร่างกายเป็นอย่างดี ตามลำดับ และสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับรู้ตามสภาพจริง และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรที่มองว่า การมีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

2. ด้านสมรรถนะหลัก

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น เช่น ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย การรักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และการไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยงได้รับรู้ตามสภาพจริง แสดงว่า ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้า และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

3. ด้านสมรรถนะทั่วไป

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น ได้แก่ มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยงได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน และความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

4. ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรสูงมากในทุกประเด็น เช่น ความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ และมีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยงได้รับรู้ตามสภาพจริงในเรื่องมีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก และยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความสำคัญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3

จากข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นำมาประมวลเพื่อออกแบบและจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย เนื้อหา ระยะเวลา รูปแบบการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม และเกณฑ์การจบหลักสูตร

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรใช้รูปแบบการฝึกอบรม ดังนี้

1. ใช้รูปแบบการฝึกอบรม โดยมีเนื้อหา ประเด็นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ประกอบด้วย อย่างน้อย 4 หัวข้อ (1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า (2) ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา (3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ (4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

2. ระยะเวลาที่ใช้เรียนรู้ทั้งหมด 12 ชั่วโมง (จำนวน 2 วัน) แบ่งเป็น ภาคทฤษฎี 3 ชั่วโมง และภาคปฏิบัติ 9 ชั่วโมง

3. รูปแบบการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (1) การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ (2) การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3) การฝึกสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และ (4) การลงมือปฏิบัติจริง

4. การประเมินผลการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้าอบรม (2) การสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม และ (3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อโครงการ

5. การจบหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านระยะเวลา ผู้เข้าฝึกอบรมต้องมีเวลาในการพัฒนาตนเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ (2) ด้านหลักสูตร ต้องมีคะแนนผลการประเมินทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้ 1) ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีจากการทบทวน และสังเคราะห์วรรณกรรม และ 2) ผลการวิจัยที่ได้จากข้อค้นพบการวิจัย

1. การอภิปรายผลการวิจัยที่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีจากการทบทวน และสังเคราะห์วรรณกรรม

1) การประยุกต์ใช้แนวคิดบุคลิกภาพห้าด้าน (The Five-Factor Model (FFM or “Big Five”)) ของ Costa, McCrae & Kay, (1995) แต่ละด้านประกอบด้วย (1) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) (2) บุคลิกภาพแบบอารมณ์ หวั่นไหว (Neuroticism) (3) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) (4) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และ (5) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) บุคลิกภาพห้าด้านเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการกำหนดงานให้ตรงกับลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพสี่ด้าน (ยกเว้นบุคลิกภาพแบบอารมณ์ หวั่นไหว) ให้ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน (วัลภา สบายยิ่ง, 2542) และความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Rothmann & Coetzer, 2003) รวมถึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ (บดินทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่, 2555) และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงาน (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพห้าด้าน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่ดีในการทำงานของบุคลากรในงานบริการ ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพทางกาย ประกอบด้วย การแต่งกาย สุขอนามัยและความสะอาด และ กิริยา ท่าทาง

1.2 บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ประกอบด้วย ความมั่นคงในอารมณ์ ทัศนคติ ในการปฏิบัติงาน และจิตบริการ

1.3 บุคลิกภาพทางวาจา ประกอบด้วย วาจาสุภาพ เรียบร้อย และการใช้ภาษา

1.4 บุคลิกภาพทางอุปนิสัย ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และ ยุติธรรม

2) สมรรถนะ ตามความหมายของ Hoffmann (1999) สามารถจัดแบ่งได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ คือ (1) การปฏิบัติงานที่สามารถเห็นได้เด่นชัด (2) มาตรฐานหรือคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคคล และ (3) คุณลักษณะเฉพาะที่ซ่อนอยู่ของมนุษย์ สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้

ทักษะ ความสามารถเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2548; ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2550) จากสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (MRAs) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (NQVC) สาขาให้บริการสปา และ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (ราณี อิลิชัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง, 2559; Bucher, Snelling & Cohen, 2008) สามารถจำแนกสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ตามความจำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน ดังนี้

2.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมที่จำเป็นของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในองค์กรหรือในกลุ่มวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประกอบด้วย (1) คุณธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การเคารพความเป็นส่วนตัว และความภูมิใจในอาชีพ (2) รับผิดชอบ และ (3) ให้ความสำคัญกับลูกค้า ได้แก่ จิตบริการ และ ความกระตือรือร้น

2.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในแผนก ประกอบด้วย (1) การสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี (2) ทักษะการแก้ปัญหา (3) การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ (4) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และ (5) การตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม

2.3 สมรรถนะในการทำงาน (Functional Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานนั้น ๆ มีความจำเป็นต่อบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในตำแหน่งงานต่าง ๆ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ ประกอบด้วย (1) ทักษะฝีมือดี ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกายวิภาคศาสตร์ของร่างกาย ความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย และ ฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก (2) ตระหนักด้านความปลอดภัย ได้แก่ ระมัดระวังในการให้บริการ สอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของลูกค้าทุกครั้ง ดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ เลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ และเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและเชื่อถือได้ (3) การรับและกระบวนการจอง ได้แก่ สามารถรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถใช้เครื่องใช้สำนักงานได้ และ (4) การแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า

3) การประยุกต์ใช้โมเดลช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ (The Gap of Service Quality) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) และ Luk & Layton (2002) การให้บริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าถึงความคาดหวังระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งในงานบริการจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการ (Perceived Service) และความคาดหวังในบริการ (Expected Service) แบ่งเป็น 7 ช่องว่างหลัก (1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (2) ช่องว่างที่ 2: ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหาร และข้อมูลเฉพาะในการให้บริการ (3) ช่องว่างระหว่างข้อมูลเฉพาะในการให้บริการ และบริการที่ให้ (4) ช่องว่างระหว่างบริการที่ให้ (Service Delivery) และการสื่อสารถึงผู้รับบริการ (5) ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้ในการได้รับบริการ (6) ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้ของผู้ให้บริการ ในความคาดหวังของลูกค้า และ (7) ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการในความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร จะเห็นได้ว่าช่องว่างที่เกิดจากคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรมีถึง 3 ด้าน ซึ่งเป็นช่องว่างสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยเฉพาะความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการได้รับบริการและความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการในความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น การศึกษาทั้งความคาดหวังและการรับรู้สภาพจริงของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิง

สุขภาพ ทำให้สามารถหาความต้องการแท้จริงของนักท่องเที่ยวในการออกแบบหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะ การให้บริการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้

4) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ที่นิยมใช้ มี 2 วิธีหลัก คือ (1) การเสริมสมรรถภาพ เป็นการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมุ่งยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในงานนั้น ๆ สามารถทำได้หลายหลายวิธี เช่น การพัฒนาตัวเอง การฝึกอบรม ทั้งรูปแบบการศึกษาระยะสั้น หรือการฝึกอบรมในงาน ดูงาน การฝึกปฏิบัติงาน และการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นต้น และ (2) การเพิ่มคุณวุฒิ เป็นการพัฒนาโดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคลากรผ่านการศึกษา เพื่อเตรียมพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลา

2. การอภิปรายผลการวิจัยที่ได้จากข้อค้นพบการวิจัย

1) ด้านบุคลิกภาพ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงมีระยะห่างกันมากที่สุด คือ การแต่งกายของบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และการพูดจากับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากสถานประกอบการเพื่อส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก ทำให้ระบบการควบคุมคุณภาพยังไม่ชัดเจน และบางสถานประกอบการไม่มีการกำหนดเครื่องแบบในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในองค์ประกอบด้านรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ที่แสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการและรูปลักษณ์ภายนอกของผู้ให้บริการ รวมถึง สอดคล้องกับ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ซึ่งผู้ใช้บริการต้องมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าสถานบริการควรจัดให้มีเครื่องแบบที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพูดจากับผู้รับบริการ เนื่องจากลักษณะการพูดของคณนครศรีธรรมราชจะมีลักษณะตรงไปตรงมา โผงผาง พูดห้วน ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าคุณให้บริการพูดจาไม่ไพเราะ หรือไม่เต็มใจในการให้บริการ

2) ด้านสมรรถนะหลัก ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ช่วงห่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะหลัก จากมุมมองของนักท่องเที่ยว ชี้ให้เห็นว่า ช่วงห่างมากที่สุดที่ผู้รับบริการประเมิน คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งการรักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และการไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ รวมถึง สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านการเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ที่ผู้ใช้บริการมีความใส่ใจ สนใจในผู้รับบริการ รวมถึงเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างในแต่ละบุคคล (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าสถานประกอบการควรให้ความสำคัญ และมีการพัฒนาบุคลากรในเรื่องการให้บริการที่เท่าเทียมกันกับลูกค้าทุกคน ความกระตือรือร้นในการบริการและเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งการรักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และการไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ โดยประเด็นที่พบ คือ การที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ สนใจ

ต่อผู้รับบริการที่รู้จักมากกว่าผู้รับบริการที่ไม่รู้จัก ไม่สนิทสนม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน และประเด็นต่อมาที่พบ คือ การที่ผู้ให้บริการนำเรื่องของผู้ใช้บริการเล่าให้บุคคลอื่นรับรู้ เช่น การหยิบยกข้อมูลความลับส่วนบุคคล หรือกระทั่ง การพูดถึงสรีระของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการไม่เหมาะสม

3) ด้านสมรรถนะทั่วไป ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ช่วงห่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะทั่วไปจากมุมมองของนักท่องเที่ยว ซึ่งเห็นว่า ช่วงห่างมากที่สุด คือ มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) และยิ่งสอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณการให้บริการ (Hospitality Mind) จากผลการวิจัยของปราการ รอดปรีชา และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2015) พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการสูงจะมีความสำเร็จในการทำงานสูงเนื่องจากลูกค้าประเมินคุณภาพในการให้บริการที่ดีจากลักษณะการบริการที่สุภาพอ่อนโยน การอุทิศตนให้กับงาน รวมถึงความมั่นคงในอารมณ์ หรือการรู้จักบริหารอารมณ์ที่ดีของพนักงาน จากข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเห็นว่า สถานประกอบการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับประเด็นการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก และผู้ให้บริการอาจไม่ทราบเกี่ยวกับข้อห้ามและวัฒนธรรมของแต่ละศาสนา จึงทำให้มีปัญหาในการบริการ และเนื่องจากนักท่องเที่ยวอาจมีประเด็นอ่อนไหวบางประเด็น เช่น ควรมีการแยกส่วนการให้บริการของผู้รับบริการหว่างชาย - หญิง และไม่มี การให้นักบำบัดหญิงนวดผู้รับบริการชาย หรือนักบำบัดชายนวดผู้รับบริการหญิง เป็นต้น

4) ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ช่วงห่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ตามสภาพจริงด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน จากมุมมองของนักท่องเที่ยว ซึ่งเห็นว่า ช่วงห่างมากที่สุดที่ผู้รับบริการประเมิน คือ ความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Buchner, Snelling & Cohen (2008) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ จะเน้นการให้บริการตรงกับ ผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน เช่น การให้บริการตามโปรแกรม การให้ข้อมูล การส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ และการเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเหล่านี้ต้องการมีความรู้ และทักษะในหลายด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ อนามัยและความปลอดภัย ทักษะการขาย ทักษะการสื่อสาร การรับจองบริการ การใช้โปรแกรมในการจองบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในองค์ประกอบด้านความ เชื่อถือได้ว่าไว้วางใจได้ในการให้บริการ (Reliability) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ บริการ มีความถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการว่าผู้รับบริการจะได้บริการเหมือนกันทุก ครั้งที่มาใช้บริการ รวมถึง สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ซึ่งผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) จากข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเห็นว่าสถานประกอบการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งความรู้

ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนอาจมีโรคประจำตัว หรือมีอาการเจ็บป่วยขณะรับบริการ หรือมีการสอบถามข้อมูลดังกล่าว แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้คำตอบ หรือปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างถูกวิธี จึงทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะเกิดความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ

5) การฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยจะเห็นว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม รวมทั้งมีความเหมาะสมและความสอดคล้องในเนื้อหาหลักสูตร ซึ่งจากข้อเสนอแนะหลังจากฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะการทำลูกประคบสมุนไพร และยาหม่องสมุนไพร รวมทั้งหลักการบริการ ผู้เข้าฝึกอบรมมีความต้องการให้จัดฝึกอบรมลักษณะนี้ขึ้นอีกในครั้งต่อไป โดยมีข้อคิดเห็นว่าควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมเป็น 3 วัน หรือ 18 ชั่วโมง ในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพในครั้งนี้ ผู้เข้าฝึกอบรม มีการพัฒนาและมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งหัวข้อที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีพื้นฐานก่อนการฝึกอบรมมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา รองลงมา คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมในครั้งนี้สามารถเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม รวมทั้งเป็นแนวทางให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวปฏิบัติและได้รับการพัฒนาศักยภาพได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชโดดเด่น มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกเข้ามาใช้บริการในจังหวัด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

1) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น ควรพิจารณาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างต่อเนื่องโดย

1.1 ควรเป็นหลักในการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะต่าง ๆ ให้กับบุคลากรด้านนี้ทั้งในด้านทักษะฝีมือ และทักษะการให้บริการ เนื่องจากสถานประกอบการด้านสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก จึงทำให้ระบบการพัฒนาบุคลากรไม่ชัดเจน อีกทั้งสถานประกอบการไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากร โดยอาจร่วมมือกับสถานประกอบการด้านสุขภาพซึ่งเป็นผู้เข้าใจบริบทและใกล้ชิดกับบุคลากรโดยตรง

1.2 จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรมร่วมกับสถานประกอบการด้านบริการสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชในระยะยาว

2) สถานประกอบการด้านสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น ศาลาสปา ร้านอาหารสปา เพื่อสุขภาพ เป็นต้น ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีโดยสามารถนำหลักสูตรพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพใช้เป็นต้นแบบได้

3) ผู้บริหารในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็

นักท่องเที่ยวมากที่สุด ควรพัฒนาและออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับบริบท ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจและความสุขให้กับนักท่องเที่ยวได้

4) สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะระดับอาชีวศึกษา ควรมีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรระยะสั้น/ รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย การใช้สมุนไพรพื้นถิ่นเพื่อการบริการ การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ และภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสปาและการนวดไทย เป็นต้น เพื่อผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ และทักษะฝีมือ ในการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชและภาคใต้ตอนบนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การจัดทำหลักสูตรพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงพื้นที่เฉพาะหลายพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาออกแบบหลักสูตรได้อย่างเหมาะสมกับบริบท โดยสามารถนำหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพไปใช้เป็นต้นแบบได้

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว (2557). *มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย: การจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. มทท. 313: 2557
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 39-64.
- กลุ่มสารสนเทศเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). สถานการณ์นักท่องเที่ยวอาเซียนของไทย. *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว Tourism Economic Review*, ฉบับที่ 3 เมษายน-มิถุนายน 2559, หน้า 8-9.
- ข่าวไทยพีบีเอส. (2560, 11 มิถุนายน). เขาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราชแหล่งน้ำสะอาดที่สุดของไทย. สถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส.
- จกกลณี ชูติมาเทวินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ: พี เอ ลิฟวิ่ง.
- จิตต์โสภิน มีระเกตุ. (2559). คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์*, 5(2), 70-79.
- จันทจุฑา อิศริวัฑ์, ผุสดี พลสารัมย์, ลิศรา เตชะเสริมสุขกุล และ สุกิดา ชมภูทิพย์. (2556). *ผลการศึกษข้อมูลเชิงลึก ในกลุ่มอุตสาหกรรม Wellness “ปัจจัยที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง (hub) ของอุตสาหกรรม Wellness เพื่อการท่องเที่ยว”* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้า, หน้า 132.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ: ก. พลพิมพ์.
- ชาย โพธิสิตา. (2559). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- ชูชัย สมितिไกร. (2549). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงวิทย์ แสนทอง. (2550). *มารู้จัก Competency กันเถอะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์น. (2548). *เริ่มอย่างไรเมื่อนำ Competency มาใช้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บดีนทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพท่าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 38(1), 180-198.
- ปราการ รอดปรีชา และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). บุคลิกภาพ ความสามารถทางเขาวนอารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัย มสส สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 47-64.
- ประยุทธ์ จันทร์โอชา. (2559). *คืนความสุขให้คนในชาติ*. กรกฎาคม 2559 เวลา 20.15 น. โทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย. 6 หน้า.

- ศิริพงศ์ รักใหม่. (2557). การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 8, 195-213.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ กมล อดุลพันธ์. (2542). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2551). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบ เพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509, ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2560, จาก <https://samutprakarnfda.files.wordpress.com/2012/04/e0b89be0b8a3e0b8b0e0b881e0b8b2e0b8a8e0b8afe0b889e0b89ae0b8b1e0b89a-2551.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2552). *มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ตาม ว 27/2552*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2558). *แผนพัฒนาจังหวัด (พ.ศ. 2557-2560) ฉบับทบทวนใหม่ (รอบปี พ.ศ. 2560)*. สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัด นครศรีธรรมราช.
- สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ. (2553). *เกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ*, ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2560, จาก http://www.rno.moph.go.th/SSJblog/fda_ranong/spa/kanrubrong.pdf
- ราณี อิศัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง. (2559). การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 17-31.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระเกียรติพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- เรณูมาศ มาอุ่น, สุจิตรา สุนทรทรัพย์ และวิภาวดี ลิ้มสวัสดิ์. (2559). *ศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยใหม่สมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- วัฒนธรรม พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์และภูมิปัญญา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (ม.ป.ป.). *อุปนิสัยของคนนครศรีธรรมราช*, ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.tbsiam.com/nst_asean/download.php?path=knowledge&file=886791c288d5223f.pdf
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิยะดา เลาหาราวิ และ ราณี อิศัยกุล. (2553). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเคย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 4 “พัฒนาสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพ”* 20-21 ธันวาคม, หน้า 343-350.

- อรพรรณ จันทน์อินทร์, จันทิรา ภูมา, ประไพ จันทน์อินทร์, รัตติยา สุตระกูล, ปิยพงศ์ เสนานนุช และ เพียงพิศ ศรีประเสริฐ. (2554). *แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด นครศรีธรรมราช* (รายงานการวิจัย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Barrick, M.R., Mount, M.K., & Judge, T.A. (2001). The FFM personality dimensions and job performance: Meta - Analysis of meta-analyses [Special issue]. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9-30.
- Best, J.W. (1981). *Research in Education* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Boyatzis, R. (1982). *Competent Manager: a Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Briggs, K. C., & Myers, I. B. (1977). *Myers-Briggs type indicator: Form G booklet*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Brophy, M., & Kiely, T. (2002). Competencies: a new sector. *Journal of European Industrial Training*, 26(2-4), 165-176.
- Buchner, D., Snelling, A., & Cohen, M. (2008). *Understanding the Global Spa Industry: spa Management*. (G. Bodeker & M. Cohen, Eds.). Amsterdam: Elsevier/ Butterworth-Heinemann. 394-413.
- Chen, S.C., Wu, M.C., & Chen, C.H. (2010). Employee's personality traits, work motivation and innovative behavior in marine tourism industry. *Journal Service Science & Management*, 3, 198-205.
- CK-Nation Blog. (2553). ลักษณะนิสัยใจคอชาวนครศรีธรรมราช. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2560, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/amnat/2010/04/20/entry-1>
- Cohen, M. & Russell, D. (2011). *Human Resource Management in spas: Staff Recruitment, Retention and Remuneration in Understanding the Global Spa Industry: Spa Management* (M. Cohen & G. Bodeker, Eds.). London: Routledge. p.138.
- Costa, P., McCrae, R., & Kay, G. (1995). Persons, places, & personality: career assessment using the revised NEO personality inventory. *Journal of Career Assessment*, 3(2), 123-139.
- Crebbin, B. J., Harcup, J. W., & Harrington, J. (2011). *The Spa Book: the Official Guide to Spa Therapy*. Andover, Hampshire, United Kingdom: Cengage Learning EMEA.
- Garrow, J. (2008). Spa industry benchmarking. In Cohen, M., & G. Bodeker (Ed.), *Understanding the Global Spa Industry* (pp. 54-65). New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. doi:10.6007/ijarbss/v5-i2/1484.
- Global Spa Summit 2011/GSS. (2011). *Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit?*. New York: Global Spa Summit.

- Hoffmann, T. (1999). The meanings of competency. *Journal of European Industrial Training*, 23(6), 275-285.
- Huang, T., Chi, S. & Lawler, J. (2005). The relationship between expatriates' personality traits and their adjustment to international assignments. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1656-1670.
- ISPA (2013) อ้างถึงใน Smith, M. Health, Tourism and Hospitality: Spa, wellness and medical travel
- Judge, T.A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 797-807.
- Luk, Sh.T.K., & Layton, R. (2002). Perception Gaps in customer expectation: managers versus service providers and customers. *The Service Industries Journal*, 22, 109-128.
- Luthan, F. (2008). *Organizational Behavior* (11th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2006). *Human Resource Management* (11th ed.). Ohio: South-Western
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Mueller, H., & Kaufmann, E.L. (2001). Wellness tourism: market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of Vacation Marketing*, 7(1), 5-17.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Paunonen, S.V., Keinonen, M., Trzebinski, J., Forsterling, F., & Grishenkoroze, N. (1996). The structure of personality in six cultures. *Journal of Cross-Culture Psychology*, 339-353.
- Rothmann, S., & Coetzer, E. (2003). The big five personality dimension and job performance. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(1), 68-74.
- Shahin, A. (2006). *SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*. in: Partha Sarathy V. (Ed.). *Service quality - An introduction*. Andhra Pradesh: ICFAI University Press. 117-131.
- Smith, M., & Puczkó, L. (2014). *Health Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel*. (2nd ed.). New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco, Calif: Berrett-Koehler.
- Taba, H. (1972). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York : Brace & World, Inc.
- Valentine, N.A. (2016). Wellness tourism: Using Tourists' preferences to evaluate the wellness tourism market in Jamaica. *Review of Social Sciences*, 1(3), 25-44.
- Vinchur, A.J., Schippmann, J.S., Sweizer, F.S., & Roth, P.L. (1998). A meta-analysis review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 83, 586-597.

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) แบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช (สำหรับผู้รับบริการ/ นักท่องเที่ยว)
- 2) แบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช แปลเป็นภาษาอังกฤษ (For Customers/ Tourist)
- 3) แบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช (สำหรับผู้บริหาร/ ผู้ปฏิบัติ)
- 4) แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยแบบกึ่งโครงสร้าง เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช (สำหรับผู้บริหาร/ ผู้ปฏิบัติ)

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อขอรับความคิดเห็นจากท่านไปเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งในการศึกษาและพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ จะขอบพระคุณยิ่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQ)
2. อายุ ☐ 18 - 24 ปี ☐ 25 - 34 ปี ☐ 35 - 44 ปี ☐ 45 - 54 ปี ☐ 55 - 64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพการสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า / แยกกันอยู่ ☐ หม้าย
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,000 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท
5. ภาษาหลักในการสื่อสาร ☐ ไทย ☐ อังกฤษ ☐ จีน ☐ รัสเซีย ☐ อื่น ๆ (ระบุ)
6. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ ประกาศนียบัตร ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
7. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานตำแหน่งบริหาร
☐ นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บริษัท ☐ แม่บ้าน ☐ เกษียณ
☐ว่างงาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
8. ภูมิลำเนา ☐ นครศรีธรรมราช
☐ ในประเทศไทย ☐ ภาคกลาง ☐ ภาคเหนือ ☐ ภาคใต้ ☐ ภาคตะวันออก
☐ ภาคตะวันตก ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
☐ ในต่างประเทศ ☐ ทวีปเอเชีย ☐ ทวีปยุโรป ☐ ทวีปอเมริกาเหนือ
☐ ทวีปอเมริกาใต้ ☐ ทวีปออสเตรเลีย ☐ ทวีปแอฟริกา ☐ อาเซียน
9. ท่านรู้จักสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพ / สปาเพื่อสุขภาพ นี้ จากช่องทางใด
☐ พบโดยบังเอิญ ☐ เคยใช้บริการ ☐ เพื่อน/ คนรู้จักแนะนำ ☐ เอกสารแผ่นพับ
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ บริษัทนำเที่ยว/ไกด์นำเที่ยว ☐ เจ้าหน้าที่โรงแรม ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
10. ปัจจัยในการเลือกสถานที่ให้บริการ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ โปรแกรมการให้บริการ ☐ ราคา ☐ ส่งเสริมการขาย ☐ ความสวยงามของสถานที่
☐ ความสะอาดของสถานที่ ☐ ฝีมือของผู้ให้บริการ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
11. ความถี่ในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ/ นวดเพื่อสุขภาพ
☐ ครั้งแรก ☐ สัปดาห์ละครั้ง ☐ เดือนละครั้ง ☐ 2 - 6 เดือนต่อครั้ง ☐ น้อยกว่าปีละครั้ง

12. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ท่านต้องการในการมาพักผ่อนที่จังหวัดนครศรีธรรมราช (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การนวดแบบตะวันออก
- ☐ การนวดแบบตะวันตก (นวดอโรมาเทอราปี นวดสวีดิช)
- ☐ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (การอบ การแช่ตัว)
- ☐ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (แอโรบิก ซิบอล ฟิตเนส ชกมวย ไทชิ พิลาทิส)
- ☐ โภชนบำบัด และอาหารเพื่อสุขภาพ
- ☐ โยคะและการทำสมาธิ (การนั่งสมาธิ ชี่กง เรกิ โยคะ)
- ☐ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์
- ☐ การแพทย์ทางเลือก (ฝังเข็ม การบำบัดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย การสะกดจิต)
- ☐ การทำกิจกรรมใกล้ชิดกับคนในชุมชนที่ให้บริการด้านสุขภาพ

13. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้ง

- ☐ ต่ำกว่า 300 บาท ☐ 300 - 500 บาท ☐ 501 - 1,000 บาท ☐ 1,001 - 2,000 บาท
- ☐ 2,001 บาทขึ้นไป

14. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ (นวดแผนไทย) ต่อครั้ง

- ☐ ต่ำกว่า 300 บาท ☐ 300 - 500 บาท ☐ 501 - 1,000 บาท ☐ 1,001 - 2,000 บาท
- ☐ 2,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณลักษณะภายใน ภายนอก ที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อความคาดหวังและระดับความเป็นจริงเมื่อท่านเข้ารับบริการ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำเป็นต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดของท่าน

ระดับ 5 = มีความคาดหวัง/ มีความเป็นจริงมากที่สุดระดับ 4= มีความคาดหวัง/ มีความเป็นจริงมาก

ระดับ 3 = มีความคาดหวัง/ มีความเป็นจริงปานกลางระดับ 2 = มีความคาดหวัง/ มีความเป็นจริงน้อย

ระดับ 1 = มีความคาดหวัง/ มีความเป็นจริงน้อยที่สุด

คุณลักษณะบุคลากร		ระดับความคาดหวัง					ระดับความเป็นจริง				
1. บุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก											
1.	มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.	มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดีเป็นกันเอง กับผู้มาใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.	มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.	มีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.	มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.	เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.	มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.	มีความภูมิใจในอาชีพ ทุ่มเทเพื่อการบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.	มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.	มีความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.	ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.	รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.	ไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 สมรรถนะสำคัญที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชจำเป็นต้องมีและระดับความเป็นจริงที่พบเจอ

คุณลักษณะบุคลากร		ระดับความคาดหวัง					ระดับความเป็นจริง				
2.สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติ											
1.	มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.	มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.	มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.	มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.	มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.	มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.	มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.	มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.	มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.	มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.	มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.	มีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้(เช่น น้ำมันนวด)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.	มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.	มีความสามารถในการรับจอง/เปลี่ยนแปลง/ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.	มีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถานบริการได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการ
ทำงานของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ลูกค้ากรุณาใช้เวลาในการทำแบบสอบถาม

Questionnaire

Development of Health Tourism Personnel of Nakhon Si Thammarat

This survey is designed to explore customers' perception related to health tourism personnel which will be used as a guideline for tourism personnel development. The information gained from this study will be valuable and may help us to better understand the personality and competency of health tourism personnel which can be beneficial to tourism development in Nakhon Si Thammarat. Your kindly complete this questionnaire would be our great appreciated.

Part 1: Demographic Information

Please mark (✓) in front of your selected item which suited you the most.

1. Gender ☐ Male ☐ Female ☐ LGBTQ
2. Age ☐ 18 - 24 years old ☐ 25 - 34 years old ☐ 35 - 44 years old
 ☐ 45 - 54 years old ☐ 55 - 64 years old ☐ 65 years old and above
3. Marital Status ☐ Single ☐ Married ☐ Divorced/ separated ☐ Widowed
4. Monthly income ☐ Less than 15,000 baht ☐ 15,000 - 30,000 baht
 ☐ 30,001 - 50,000 baht ☐ More than 50,000 baht
5. Language ☐ Thai ☐ English ☐ Chinese ☐ Russian ☐ Others (please identify).....
6. Education ☐ High school or lower ☐ Diploma ☐ Bachelor ☐ Master's Degree or higher
7. Occupation ☐ Public agencies ☐ Business owner/entrepreneur
 ☐ Administrative managers ☐ Student ☐ Agriculture
 ☐ Technical/service employees ☐ Housewife ☐ Retired
 ☐ Unemployed ☐ Others (please identify).....
8. Place of Resident ☐ Nakhon Si Thammarat
 ☐ In Thailand ☐ Central ☐ North ☐ South
 ☐ East ☐ West ☐ Northeast
 ☐ In other country ☐ Asia ☐ Europe ☐ North America
 ☐ South America ☐ Australia ☐ Africa ☐ ASEAN
9. How did you know about this Spa/Thai massage place?
 ☐ Coincidentally found ☐ Used to be here before
 ☐ Recommended by Friend ☐ Brochures ☐ Internet
 ☐ Travel Agency ☐ Hotel staff ☐ Others (please specify)

10. Please indicate factors are important to you to choose this place (can choose more than one choice)

- ☐ Spa/ Massage program ☐ Price ☐ Promotion ☐ Place's appealing
☐ Cleanliness ☐ Physical therapists' skill ☐ Others (please specify).....

11. How often you come for Spa/massage?

- ☐ First time ☐ Once a week ☐ Once a month
☐ 2 - 6 times a month ☐ Less than once a year

12. Health promotion activities that you want when traveling in Nakhon Si Thammarat (can choose more than one choice)

- ☐ Eastern massage
☐ Western massage (Aromatherapy massage, Swedish massage)
☐ Water therapy treatments (Steam and Hydrotherapy)
☐ Exercises (Aerobic, Chi Ball, Fitness, Boxing, Tai Chi, Pilates)
☐ Nutrition therapy and healthy food
☐ Yoga and meditation (Meditation, Qigong, Reiki, Yoga)
☐ Herbal medicine/products
☐ Alternative medicine (Acupuncture, Aromatherapy, Hypnotism)
☐ Participate health promotion activities within a community

13. Suitable price for spa service each time

- ☐ Less than 300 baht ☐ 300 - 500 baht ☐ 501 - 1,000 baht
☐ 1,001 - 2,000 baht ☐ More than 2,001 baht

14. Suitable price for Thai massage each time

- ☐ Less than 300 baht ☐ 300 - 500 baht ☐ 501 - 1,000 baht
☐ 1,001 - 2,000 baht ☐ More than 2,001 baht

Part 2: Personality and competency for health tourism personnel

Please mark (v) to indicate your level of expectation and level of experience with following phase from 5 (highest expectation/ most pleasurable experience) to 1 (lowest expectation/ least pleasurable experience)

Personality and Competency		expectation					experience				
1. Personality											
1.	Healthy and Well groomed	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.	Speak politely and courteous to customers	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.	Neatly dressed/ wearing appropriate attire	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.	Desire to serve without showing irritable	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.	Hospitality mind/ generously helping customer without requesting	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.	Empathy, considering customer’s preferences and understand the various needs	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.	Active and Enthusiasm to serve/ pay close attention to customer	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.	Proud to be in this professions	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.	Honesty and Faithfulness/ Do not take advantage from customers	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.	Responsible for service delivered to customer	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.	Treat every customer equally	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.	Keep customer information secure	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.	Do not violate the privacy of customers	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Personality and Competency		expectation					experience				
2. Competency											
1.	Ability to communicate in English with customers effectively	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.	Ability to deliver information of products and services clearly	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.	Ability to create good atmosphere of working collaboratively	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.	Ability to effectively solve problem	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5.	Ability to effectively deal with customer complaints	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6.	Ability to manage and dealing with conflicts in different situations effectively	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.	Have adequate knowledge of forbidden regulations and concerns for customers with different religions and cultures	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.	Have adequate knowledge of body structure for safety treatment	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9.	Have adequate knowledge of herbal properties	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.	Skillful and ability to deliver service correctly according to the customer selected program	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.	Provide services with care by asking symptoms and basic health information of customers	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.	Ability to give first aid	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.	Using clean and safe materials and equipment for providing services	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.	Using good quality products for treatment (Massage oil)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.	Ability to use office equipment effectively	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.	Ability to book / change / cancel services correctly	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.	Ability to offer products and services to customers	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Part 3: Opinion/ Suggestion

.....

.....

.....

Thank you for your kindly cooperation!

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อขอรับความคิดเห็นจากท่านไปเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลความคิดเห็นของท่านมีคุณค่ายิ่งในการศึกษาและพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมากขึ้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ จะขอบพระคุณยิ่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก (LGBTQ)
2. อายุ ☐ 18 - 25 ปี ☐ 26 - 35 ปี ☐ 36 - 45 ปี ☐ 46 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
4. สถานที่ทำงานของท่าน คือ
5. ชื่อตำแหน่งงานของท่าน คือ
6. ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งของท่าน
☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 3 ปี ☐ 3 - 5 ปี ☐ 6- 10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
7. ลักษณะงานสำคัญที่ท่านทำ คือ
8. คุณสมบัติสำคัญที่ทำให้ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดี คือ
9. ท่านมีประสบการณ์การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านอย่างไร
☐ เคย ประมาณ ครั้ง ☐ ไม่เคย เพราะ
10. วิธีการพัฒนาบุคลากรแบบใดเหมาะสมกับท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยใส่ 1 - 3)
☐ การสอนงานและมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor)
☐ การสอนขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training)
☐ ลักษณะการทำงานใหม่ ๆ โดยการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (e - Learning)
☐ การจัดฝึกอบรมภายในองค์กร (In - house training)
☐ การส่งบุคลากรเข้าอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก
☐ เรียนรู้จากหนังสือ ตำราต่าง ๆ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
11. หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ดี ได้แก่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)
☐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช (ททท.)
☐ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช (ทกจ.)
☐ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (อบจ.)
☐ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.)
☐ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 11 นครศรีธรรมราช(สบส.)
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 คุณลักษณะภายใน ภายนอก ที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มี
ความสำคัญในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดของท่าน

ระดับ 5 = ความสำคัญมากที่สุด ระดับ 4 = ความสำคัญมาก ระดับ 3 = ความสำคัญปานกลาง

ระดับ 2 = ความสำคัญน้อย ระดับ 1 = ความสำคัญน้อยที่สุด

คุณลักษณะ		ความสำคัญในการปฏิบัติงาน				
1. องค์ประกอบคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ						
1.	มีบุคลิกภาพที่แสดงออกว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี	5	4	3	2	1
2.	มีการทักทายพุดจาอย่างสุภาพ ไพเราะและมีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ	5	4	3	2	1
3.	มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
4.	มีการให้บริการลูกค้าอย่างดี โดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย	5	4	3	2	1
5.	มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ	5	4	3	2	1
6.	เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า	5	4	3	2	1
7.	มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า	5	4	3	2	1
8.	มีความภูมิใจในอาชีพ ทุ่มเทเพื่อการบริการ	5	4	3	2	1
9.	มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	5	4	3	2	1
10.	มีความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า	5	4	3	2	1
11.	ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	5	4	3	2	1
12.	รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย	5	4	3	2	1
13.	ไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 สมรรถนะสำคัญที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะบุคลากร		ระดับความ ความสำคัญ				
2. สมรรถนะเฉพาะผู้บริหารสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพ						
1.	มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
2.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3.	มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
5.	มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
6.	มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
7.	มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
8.	มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	5	4	3	2	1
9.	มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	5	4	3	2	1
10.	มีความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
11.	มีความสามารถในการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการทำงานได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
12.	มีความสามารถในการจัดการวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
13.	มีความสามารถในการวางแผน จัดทำ ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	5	4	3	2	1
14.	มีความสามารถในการจัดทำรายงานทางการเงิน จัดทำงบประมาณ และตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
15.	มีความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
16.	มีความสามารถในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การตลาดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
17.	มีความสามารถในการออกแบบโปรแกรมหรือรายการบริการที่มีจุดเด่นต่างจากที่อื่น	5	4	3	2	1
3. สมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติ						
1.	มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
2.	มีความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3.	มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
5.	มีความสามารถในการรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1

คุณลักษณะบุคลากร		ระดับความ ความสำคัญ				
6.	มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
7.	มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
8.	มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัยของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
9.	มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย	5	4	3	2	1
10.	มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ถูกคัดเลือก	5	4	3	2	1
11.	มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของลูกค้า	5	4	3	2	1
12.	มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	5	4	3	2	1
13.	มีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ	5	4	3	2	1
14.	มีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด)	5	4	3	2	1
15.	มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร	5	4	3	2	1
16.	มีความสามารถในการรับจอง เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
17.	มีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถานบริการได้	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการ
ทำงานของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ลูกค้ากรุณาใช้เวลาในการทำแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยแบบกึ่งโครงสร้าง
เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง
ชื่อหน่วยงาน/ สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน
วันที่สัมภาษณ์ เริ่มการสัมภาษณ์เวลา น. จบการสัมภาษณ์เวลา น.

ประเด็นคำถาม

1. คุณลักษณะ บุคลิกภาพ สมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของท่านมีอะไรบ้าง

1.1 สมรรถนะหลัก

ข้อมูลจากการตอบ

.....
.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....
.....

1.2 สมรรถนะทั่วไป

ข้อมูลจากการตอบ

.....
.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....
.....

1.3 สมรรถนะตามตำแหน่งงาน

ข้อมูลจากการตอบ

.....
.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....
.....

2. ท่านมองว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีจุดแข็ง และจุดอ่อนอย่างไร

ข้อมูลจากการตอบ

.....
.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....
.....

3. ท่านคิดว่ารูปแบบในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรเป็นอย่างไร

ข้อมูลจากการตอบ

.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....

4. ท่านมองว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชควรได้รับการพัฒนาเรื่องใดบ้าง

ข้อมูลจากการตอบ

.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....

5. ท่านคิดว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างไร

ข้อมูลจากการตอบ

.....

ข้อมูลจากการสังเกตของผู้วิจัย

.....

ขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง