

## บุคลิกภาพและสมรรถนะของบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

### The Personality and Competency of Health Promoting Personnel in Nakhon Si Thammarat

สรณ์นันท์ ตันติอุโฆษกุล อัครวงศ์\*

คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

\*e-mail: sannan\_t@hotmail.com

Received: May 28, 2019

Revised: July 5, 2019

Accepted: July 18, 2019

Sannan Tantiukoskula Akarawong

Faculty of Management Science, Southern College of Technology

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยว/ ผู้ใช้บริการในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เลือกแบบบังเอิญ และ บุคลากรในสถานประกอบการ จำนวน 100 คน เลือกกลุ่มแบบสะดวก และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อถ่วง

ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลิกภาพของบุคลากร มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ ) บุคลิกภาพประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพและพลานามัยดี พุดจาดี และ แต่งกายดี 2) สมรรถนะหลักของบุคลากร มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$ ) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ได้แก่ ซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการตรงไปตรงมา จิตบริการ กระตือรือร้น ภูมิใจในอาชีพ รับผิดชอบต่อการให้บริการ และ ไม่กล่าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ 3) สมรรถนะทั่วไป มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานระดับมาก ( $\bar{x} = 4.42$ ) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้อย่างดี ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม 4) สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับบริหาร มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ ความตระหนักถึงสถานะการเงิน การคิดเชิงกลยุทธ์ และการวางแผนและการจัดการ และ 5) สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ ) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ ทักษะฝีมือดี ตระหนักด้านความปลอดภัย การรับและการจอง และการแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ตามสภาพจริงด้านบุคลิกภาพและสมรรถนะของบุคลากรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังโดยเฉลี่ยทั้งด้านบุคลิกภาพบุคลากร และ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าสูงกว่าการรับรู้ตามสภาพจริง ซึ่งควรต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับมาตรฐานบุคลากรที่ให้บริการในสถานบริการ โดยเฉพาะทางด้านการติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง เช่น ความสามารถในการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ การตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ทักษะการแก้ปัญหา และการรับและการจอง เป็นต้น

**คำสำคัญ:** บุคลิกภาพ สมรรถนะ บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

## Abstract

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. Samples of this study were 1) 100 health promoting personnel in Nakhon Si Thammarat, which were convenient sampling, and 2) 400 tourists/ customers, which were accidental sampling. Data were collected by questionnaires. The results of this study showed that the personnel's personality is significantly important to work performance at the highest level ( $\bar{x}=4.59$ ), which comprises 3 Ws namely; Wellness, Well-spoken, and Well-groomed. The core competency is significantly important to work performance at the highest level ( $\bar{x}=4.63$ ), which comprises 6 competencies namely; 1) honesty and faithfulness, 2) service minded, 3) enthusiasm to serve/ pay close attention to customer, 4) proud to be in this professions, 5) responsible for service delivered to customer, and 6) do not violate the privacy of customers. The generic competency is significantly important to work performance at a high level ( $\bar{x}=4.42$ ), which comprises 5 competencies namely; 1) communicate in Thai and in English fluently, 2) ability to effectively solve problem, 3) manage and resolve conflict situation, 4) creating ambiance, and 5) cultural awareness. The manager's functional competency is significantly important to work performance at a high level ( $\bar{x}=4.31$ ), which comprises 4 competencies namely; 1) leading for results, 2) financial awareness, 3) strategic thinking, and 4) planning and organizing. The therapist's functional competency is significantly important to work performance at a high level ( $\bar{x}=4.39$ ), comprises 4 competencies namely; 1) skillful, 2) safety awareness, 3) ability to process reservation in order to book/ amend/ cancel service correctly, and 5) promote products and services to customers. Even though the overall experience were at a high level but the level of customers' expectation were higher than the level of experience in every dimension. The result of this study indicated that it is needed to be urgently develop the personnel ability in areas of a) manage and resolve conflict situation, b) cultural awareness, c) effectively solve problem, and d) process reservation in order to book/ amend/ cancel service correctly to raise the personnel standards to a whole new level.

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

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ประเทศไทยโดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ระหว่างประเทศและในประเทศทำให้มีการขยายตัวของนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงความโดดเด่นในด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นมิตรไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย

นครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายและมีความโดดเด่นทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และยังเป็นจังหวัดที่มีสาธารณูปโภค

พื้นฐานที่สะดวกสามารถพัฒนาให้เป็นจุดหมายปลายทางหลักในการท่องเที่ยวได้ รวมถึงนครศรีธรรมราชยังเป็นแหล่งผลิตบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่มีชื่อเสียง โดยเฉพาะนักบำบัด (Therapist) ที่เน้นการใช้ภูมิปัญญาไทย เช่น ศูนย์การแพทย์แผนไทย วัดศาลาไม้มัชฌิมศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย โรงพยาบาลหัวไทร วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ (SCT.) และ ศูนย์แพทย์แผนไทย (ช่องเขา) ทั้งสง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม Chanin, et al., (2011) ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในตำแหน่งงานทั่วไป ควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ (ความสุภาพและเป็นมิตร) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ความซื่อสัตย์และยุติธรรมในการให้บริการ) รวมถึงด้านความสามารถในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น) และยังคงสอดคล้องกับผลวิจัยของนักวิชาการหลายคนที่แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของบุคลากรระดับปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว

เชิงสุขภาพในหลายด้าน เช่น ความสามารถทางด้านทักษะ การสื่อสารไม่ดี มีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาในประเทศอาเซียนที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรฝีมือ มาตรฐานของพนักงานที่ไม่คงที่ทั้งด้านวินัย ความตั้งใจดูแลลูกค้า และคุณภาพฝีมือ รวมถึงยังขาดความรู้และทักษะในการทำงาน ข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น (Issariyapat, Polsarum, Techa-sermsukkul & Chompoothip, 2013)

ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานบุคลากรของกิจการสปาเพื่อสุขภาพ และให้มีการรับรองโดยกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงมีผลการวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (Wongnitchakul & Khongthanasinthon, 2010; Esichaikul & Chansawang, 2016) ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยฉบับแรกที่ศึกษาเปรียบเทียบทั้งด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการในจังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกที่ตรงประเด็นมาก่อน โดยมุ่งเน้นในด้านการศึกษาบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย วางแผนการพัฒนา รวมถึงสร้างหลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่พึงประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์อย่างมีความสุขให้กับนักท่องเที่ยว และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และเป็นหนึ่งในเส้นทางที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาบุคลิกภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

### การทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัย

#### บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนผสมของวิถีคิด ความรู้สึก องค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวบุคคลที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น รวมถึงเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นเข้าใจและมองตัวเอง บุคลิกภาพเป็นแบบแผนของคุณสมบัติทั้งภายในและภายนอก (Trait) ที่

สามารถวัด ประเมินได้ (Costa, McCrae & Kay, 1995; Luthan, 2008) โดยรวม บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะมีบางองค์ประกอบที่ซ้อนทับกัน โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับทัศนคติ ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาบุคลิกภาพเฉพาะภายนอกที่ปรากฏให้ผู้อื่นเห็นเท่านั้น เพื่อเข้าใจถึงบุคลิกภาพที่สำคัญของบุคลากรในสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพโดยเฉพาะซึ่งจะส่งผลในการส่งเสริมภาพลักษณ์ และความสามารถในปฏิบัติงานให้อยู่ในการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ผลจากการศึกษาบุคลิกภาพของบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของชาวญี่ปุ่น พบว่า บุคลากรต้องมีบุคลิกดี มีความสุภาพ มารยาทดี มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยา มารยาท สุภาพเรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส (Wongnitchakul & Khongthanasinthon, 2010; Jantaro, Longprasert & Changkid, 2016)

#### สมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ หมายถึง บุคลิก ลักษณะของปัจเจกบุคคลที่ซ่อนอยู่ ซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าผู้อื่น ลักษณะดังกล่าวอาจจะเป็นแรงจูงใจ อุปนิสัย ทัศนคติต่อตนเอง หรือ การแสดงบทบาทต่อสังคม รวมถึงทักษะและองค์ความรู้ของบุคคลนั้น ๆ (Boyatzis, 1982; McClelland, 1973) เน้นเรื่องการทำงานให้สำเร็จโดยการระบุดึงพฤติกรรมที่มีส่วนทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Brophy & Kiely, 2002)

สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Ability) เฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้น เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออก องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือดเว้นการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ (Phowittayapan, 2002; Saenthong, 2007) สมรรถนะจะสื่อสารพฤติกรรมที่มีคุณค่าภายในองค์การ ยกระดับผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลที่ใช้ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์การ (Mathis & Jackson, 2006) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิก ลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ความสามารถของบุคคลในองค์การโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Saenthong, 2007) รวมถึงพฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์การต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ (Akaraborworn, 2003) และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นคุณลักษณะพื้นฐาน

(Kongkasawat, 2005) จะเห็นได้ว่า สมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะจำเป็นร่วมในสายงาน ซึ่งโดยทั่วไปบุคลากรทุกตำแหน่งงานในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจะมีสมรรถนะหลักเหมือนกัน

2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หมายถึง สมรรถนะที่จำเป็นร่วมของบุคลากรวิชาชีพที่ทำงานอยู่ในทุกตำแหน่งงานในแต่ละแผนกงาน/ ส่วนงาน สมรรถนะทั่วไปจะไม่เฉพาะเจาะจงเพื่องานใดงานหนึ่ง แต่จะช่วยให้การทำงานในทุกตำแหน่งงานในแผนกงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะทั่วไปที่เห็นได้ชัด ได้แก่ สมรรถนะทั่วไปของข้อตกลงที่ยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรครอบคลุมสำหรับบุคลากรอาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน 2 สาขา คือ สาขาที่พัก (Hotel Services) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) รวม 6 แผนก สมรรถนะทั่วไปที่มีร่วมกันในทุกแผนกงาน มี 6 สมรรถนะ ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานทั่วไป การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป การส่งเสริมการบริการสินค้า และการต้อนรับ การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานการณ์ต่าง ๆ และการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Nangklapiwat, 2014)

3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถทางสายงานเฉพาะของบุคคลตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละด้าน (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2009) ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ เป็นความสามารถของบุคคล ตามหน้าที่ที่ต่างกัน (Phowittayapan, 2005) โดยรวมสมรรถนะตามหน้าที่ คือ สมรรถนะเฉพาะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานนั้น ๆ มีความจำเป็นต่อบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งหน้าที่ ในงานวิจัยนี้จะแบ่งสมรรถนะตามหน้าที่ออกเป็น 2 ระดับ คือ สมรรถนะของบุคลากรระดับบริหาร และ สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ

#### สมรรถนะของบุคลากรระดับบริหาร

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในตำแหน่งผู้ประกอบการด้านสปา จากการศึกษาของ Laoharawe & Esichaikul (2010) เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสปา ในกรุงเทพมหานครในระดับผู้จัดการพบว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็นประกอบด้วย 6 สมรรถนะหลัก คือ ภาวะผู้นำ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ ความตระหนักถึงธุรกิจ การสื่อสาร และ การบริหารจัดการ

นอกจากนี้ยังมีอีก 3 สมรรถนะกลุ่มงาน คือ ด้านธุรกิจโดยตรง ด้านการบริหารธุรกิจ และ ด้านความรู้และความสามารถทั่วไป

สมรรถนะในแต่ละตำแหน่งงานจะมีความแตกต่างกันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากผลการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้จัดการแผนก (Middle Manager: MMs) และ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager: GMs) สำหรับงานโรงแรมซึ่งเก็บข้อมูลจากโรงแรมสามดาว จำนวน 43 แห่งในประเทศไต้หวัน พบว่า มีหัวข้อหลัก 5 หัวข้อ ในการทำงานของผู้จัดการแผนกและผู้จัดการทั่วไป ได้แก่ 1) การดูแลลูกค้า ประกอบด้วย การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการบริการลูกค้า การวางแผนและการจัดการ ทักษะการแก้ปัญหา และความกระตือรือร้น 2) การควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ประกอบด้วย การดูแลลูกค้า ทักษะการแก้ปัญหา และความกระตือรือร้น 3) การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย การวางแผนและการจัดการ การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความกระตือรือร้น และ การทำงานเป็นทีม 4) การทำกำไร ประกอบด้วย การตระหนักถึงสถานะการเงิน การคิดเชิงกลยุทธ์ และความกระตือรือร้น และ 5) การขยายกิจการ (Brophy & Kiely, 2002)

#### สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ

บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ จะเน้นการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน เช่น การให้บริการตามโปรแกรม การให้ข้อมูล การส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ และการเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเหล่านี้ต้องการความรู้และทักษะหลายด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ อนามัยและความปลอดภัย ทักษะการขาย ทักษะการสื่อสาร การรับรองบริการ การใช้โปรแกรมในการจองบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียน เป็นต้น (Buchner, Snelling & Cohen, 2008) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Laoharawe & Esichaikul (2010) พบว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็นในส่วนของพนักงานนวดเดี่ยวสปา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก คือ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และ 3 สมรรถนะกลุ่มงาน ประกอบด้วย ด้านการนวดและ บริการทรีตเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยความปลอดภัย และอื่น ๆ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่คาดหวังสูงกว่าที่เป็นจริงในทุกสมรรถนะ ทั้งของระดับ



ผลการศึกษาลักษณะการเลือกใช้บริการสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรควรเอาใจใส่ต่อทุกความต้องการของผู้รับบริการ เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน และควรสื่อสารได้หลายภาษา (Jantaro, Longprasert & Changkid, 2016) นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ Merakate (2016) แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัตินี้สำคัญของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ ควรมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความสามารถ และบุคลิกภาพ โดยด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของนักบำบัดสปาเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดในความคิดเห็นของทั้งผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ

## การรับรู้คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในธุรกิจการให้บริการ เครื่องมือการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีการทดสอบความถูกต้องทางสถิติและใช้ในการประเมินการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพของการให้บริการอย่างแพร่หลายในงานวิจัยส่วนใหญ่ คือ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. ภูมิทัศน์ในการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การมีสถานที่ในการให้บริการที่สะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย ถูกต้องกับการให้บริการรวมถึงบุคลิกภายนอกของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ไว้ไว้ บริการมีความถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการว่า ผู้รับบริการจะได้บริการเหมือนกันทุกครั้งที่มารับบริการ

3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)  
หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และพร้อมในการช่วยเหลือ  
ผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง  
ทันเวลาที่ สะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการ

4. การให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance)  
หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ  
ในการให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ  
กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ  
และมั่นใจในการบริการ

5. การเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy)  
หมายถึง ผู้ให้บริการมีความใส่ใจ สนใจผู้รับบริการ รวมถึง  
เข้าใจในความต้องการที่แตกต่างในแต่ละบุคคล (Parasuraman,  
Zeithaml & Berry, 1985)

## วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ประกอบด้วย (1) นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช อ้างอิงจากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 3,565,814 คน และ (2) บุคลากรในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ (1) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในช่วงฤดูการท่องเที่ยวระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560 และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamané (1973) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตามสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เป็นจริงในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว และ (2) บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในช่วงเวลาของการเก็บข้อมูล

**เครื่องมือที่ใช้** คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย 1. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการ) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และปลายเปิดแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น ใช้แบบสำรวจรายการ (Check List) (2) พฤติกรรมการใช้บริการ เช่น ปัจจัยในการเลือกสถานที่ให้บริการ ความถี่ที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นต้น ใช้ลักษณะแบบสำรวจรายการ (3) มาตรฐานระดับความคิดเห็นถึงคุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากข้อมูลทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) และ (4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำถามปลาย

เปิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และปลายเปิดแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น ใช้แบบสำรวจรายการ (2) ลักษณะการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาบุคลากร เช่น ตำแหน่งงาน ประเภทของสถานประกอบการ และวิธีที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ใช้แบบสำรวจรายการ (3) มาตราวัดระดับความคิดเห็นถึงคุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติและสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากข้อมูลทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต และ (4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของเครื่องมือ ใช้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.96 และ 1.00 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.981 และ 0.985 ตามลำดับ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าสถิติเชิงพรรณนาเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นแบ่งเป็นช่วง (Silpcharu, 2006) ดังนี้ 4.50 - 5.00 = ระดับความคาดหวังมากที่สุด /ระดับที่เป็นจริงมากที่สุด/ระดับความสำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 = ระดับความคาดหวังมาก/ระดับที่เป็นจริงมาก/ระดับความสำคัญมาก 2.50 - 3.49 = ระดับความคาดหวังปานกลาง/ระดับที่เป็นจริงปานกลาง/ระดับความสำคัญปานกลาง 1.50 - 2.49 = ระดับความคาดหวังน้อย /ระดับที่เป็นจริงน้อย/ระดับความสำคัญน้อย และ 1.00 - 1.49 = ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด/ระดับที่เป็นจริงน้อยที่สุด/ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทย (ร้อยละ 93.50) และเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.80) มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 29.50) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.30) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 - 30,000 บาท (ร้อยละ 44.80) ภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสาร คือ ภาษาไทย (ร้อยละ 92.30) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด คือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 53.50)

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่รู้จักสถานบริการเสริมสร้างสุขภาพจากช่องทาง เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ (ร้อยละ 40.00) รองลงมา เคยใช้บริการ (ร้อยละ 33.50) โดยพิจารณาเลือกสถานที่ให้บริการจาก ปัจจัยด้านฝีมือของผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านโปรแกรมการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ ด้านความสวยงามของสถานที่ และด้านส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

ผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในระดับบริหารในสถานประกอบการแห่งละ 1 คน โดยทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ ส่วนจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการจะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 89) อายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี (ร้อยละ 40) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 36) ทำงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน (ร้อยละ 67) มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี (ร้อยละ 31) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 86) และ ทำงานอยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ (ร้อยละ 89)

บุคลิกภาพ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพที่คาดหวังและที่เป็นจริงในกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 หัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมากตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D = 0.55 และ  $\bar{X} = 4.15$ , S.D = 0.57) ในกลุ่มบุคลากรมองว่า ความสำคัญของบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้านมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D = 0.51) (ตารางที่ 1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของบุคลากรประกอบด้วย 1) สุขภาพและพลานามัยดี (Wellness) หมายถึง สุขภาพร่างกายแข็งแรง และการรักษาความสะอาดของร่างกายเป็นอย่างดี 2) พูดจาดี (Well-spoken) หมายถึง การทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะ และมีอัธยาศัยดี และ 3) แต่งกายดี (Well-groomed) หมายถึง การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังในด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการสอดคล้องกับระดับความสำคัญในการปฏิบัติงานในมุมมองของบุคลากรซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงของการให้บริการในทุกด้าน

**ตารางที่ 1** ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริง และความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

| คุณลักษณะของบุคลากร    | ผู้รับบริการ |       |                      |       | บุคลากร   |       |
|------------------------|--------------|-------|----------------------|-------|-----------|-------|
|                        | ความคาดหวัง  |       | การรับรู้ตามสภาพจริง |       | ความสำคัญ |       |
|                        | $\bar{X}$    | S.D.  | $\bar{X}$            | S.D.  | $\bar{X}$ | S.D.  |
| 1. สุขภาพและพลานามัยดี | 4.53         | 0.625 | 4.12                 | 0.658 | 4.57      | 0.590 |
| 2. พุดจาดี             | 4.56         | 0.642 | 4.15                 | 0.656 | 4.63      | 0.580 |
| 3. แต่งกายดี           | 4.60         | 0.601 | 4.16                 | 0.679 | 4.57      | 0.590 |
| เฉลี่ยรวม              | 4.56         | 0.552 | 4.15                 | 0.570 | 4.59      | 0.512 |

**สมรรถนะหลัก (Core Competency)** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรที่คาดหวังและที่เป็นจริงในกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 6 สมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ( $\bar{X}$  = 4.60, S.D = 0.56 และ  $\bar{X}$  = 4.14, S.D = 0.54) ในกลุ่มบุคลากรมองว่า ความสำคัญของสมรรถนะหลักทั้ง 6 ด้านมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D = 0.53) (ตารางที่ 2) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์

สุจริต) จิตบริการ กระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า ภูมิใจในอาชีพ ความรับผิดชอบต่อบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า และรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระดับความคาดหวังในด้านสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการสอดคล้องกับระดับความสำคัญในการปฏิบัติงานในมุมมองของบุคลากรซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงของการรับบริการในทุกด้าน

**ตารางที่ 2** ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริง และความสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

| คุณลักษณะของบุคลากร                                       | ผู้รับบริการ |      |                   |      | บุคลากร   |      |
|-----------------------------------------------------------|--------------|------|-------------------|------|-----------|------|
|                                                           | ความคาดหวัง  |      | การรับรู้สภาพจริง |      | ความสำคัญ |      |
|                                                           | $\bar{X}$    | S.D. | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |
| 1. ซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการตรงไปตรงมา                    | 4.58         | .660 | 4.18              | .627 | 4.68      | .530 |
| 2. จิตบริการ ให้บริการโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย           | 4.59         | .583 | 4.14              | .578 | 4.59      | .564 |
| 3. กระตือรือร้น เอาใจเขามาใส่ใจเรา                        | 4.55         | .633 | 4.09              | .620 | 4.64      | .554 |
| 4. ภูมิใจในอาชีพ                                          | 4.56         | .631 | 4.11              | .643 | 4.61      | .618 |
| 5. รับผิดชอบต่อการบริการ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับ    | 4.59         | .602 | 4.09              | .601 | 4.62      | .569 |
| 6. ไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวรักษาความลับ/ข้อมูลของลูกค้า | 4.61         | .588 | 4.18              | .632 | 4.61      | .630 |
| เฉลี่ยรวม                                                 | 4.60         | .562 | 4.14              | .541 | 4.63      | .527 |

**สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency)** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรที่เป็นจริงและที่คาดหวังในกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 5 สมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ( $\bar{X}$  = 4.54, S.D = 0.58 และ  $\bar{X}$  = 4.02, S.D = 0.54) ในกลุ่มบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารมองว่า ความสำคัญของสมรรถนะทั่วไปทั้ง 5 ด้าน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D = 0.68

และ  $\bar{X}$  = 4.45, S.D = 0.59) (ตารางที่ 3) สมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย การสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไทยอย่างดี ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม

ระดับความคาดหวังในด้านสมรรถนะทั่วไปของผู้ให้บริการในมุมมองของผู้รับ บริการสอดคล้องกับระดับความ

สำคัญในการปฏิบัติงานในมุมมองของบุคลากรซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ตามสภาพจริงของการรับบริการในทุกด้าน ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกสมรรถนะ ในขณะที่บุคลากรยังให้ความสำคัญกับบางสมรรถนะต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังโดยเฉพาะด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม อย่างไรก็ตามในทัศนะของผู้รับบริการและบุคลากรมีความคาดหวังและเห็นถึงความสำคัญในสมรรถนะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษา

ต่างประเทศและความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกัน สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับบริหารมีคุณลักษณะเหมือนกันเพียงแต่ในระดับบริหารจะเน้นความสำคัญในด้านทักษะการแก้ปัญหาและความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการในขณะที่ระดับปฏิบัติการจะเน้นด้านความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม

**ตารางที่ 3** ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

| คุณลักษณะของบุคลากร                                 | ผู้รับบริการ |      |                      |      | บุคลากร    |      |           |      |
|-----------------------------------------------------|--------------|------|----------------------|------|------------|------|-----------|------|
|                                                     |              |      |                      |      | ผู้ปฏิบัติ |      | ผู้บริหาร |      |
|                                                     | ความคาดหวัง  |      | การรับรู้ตามสภาพจริง |      | ความสำคัญ  |      | ความสำคัญ |      |
|                                                     | $\bar{X}$    | S.D. | $\bar{X}$            | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |
| 1. การสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่างดี        | 4.54         | .603 | 4.08                 | .584 | 4.54       | .683 | 4.50      | .634 |
| 2. ทักษะการแก้ปัญหา                                 | 4.54         | .659 | 4.00                 | .662 | 4.43       | .782 | 4.51      | .643 |
| 3. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ | 4.54         | .636 | 3.98                 | .631 | 4.35       | .799 | 4.40      | .683 |
| 4. ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ  | 4.55         | .615 | 4.05                 | .694 | 4.50       | .718 | 4.51      | .674 |
| 5. การตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม                   | 4.55         | .677 | 4.00                 | .658 | 4.27       | .851 | 4.37      | .734 |
| เฉลี่ยรวม                                           | 4.54         | .578 | 4.02                 | .537 | 4.42       | .683 | 4.45      | .595 |

**สมรรถนะเฉพาะ (Functional Competency)**  
สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน (Therapists' Functional Competency) และ สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรระดับบริหาร (Manager's Functional Competency) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานที่คาดหวังและที่รับรู้จริงในกลุ่มผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.55 และ  $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.50) สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการซึ่งมองว่าสมรรถนะเฉพาะทั้ง 4 ด้าน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.68)

สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ทักษะฝีมือดี ความตระหนักด้านความปลอดภัย การรับและการจอง และ การแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า (ตารางที่ 4)

สมรรถนะเฉพาะของระดับปฏิบัติการจะเน้นในด้านการให้บริการในขณะที่สมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารจะเน้นในด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำคัญของสมรรถนะเฉพาะของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.65) ประกอบด้วย สมรรถนะเฉพาะ 4 ข้อ คือ การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ ความตระหนักถึงสถานะการเงิน การคิดเชิงกลยุทธ์ และ การวางแผนและการจัดการ



ตารางที่ 4 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามสภาพจริงของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

| คุณลักษณะของบุคลากร                 | ผู้รับบริการ |       |                      |       | บุคลากร    |       |           |       |
|-------------------------------------|--------------|-------|----------------------|-------|------------|-------|-----------|-------|
|                                     | ความคาดหวัง  |       | การรับรู้ตามสภาพจริง |       | ผู้ปฏิบัติ |       | ผู้บริหาร |       |
|                                     |              |       |                      |       | ความสำคัญ  |       | ความสำคัญ |       |
|                                     | $\bar{X}$    | S.D.  | $\bar{X}$            | S.D.  | $\bar{X}$  | S.D.  | $\bar{X}$ | S.D.  |
| 1. ทักษะฝีมือดี                     | 4.61         | .557  | 4.20                 | .575  | 4.37       | .768  |           |       |
| 2. ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย    | 4.60         | .575  | 4.10                 | .545  | 4.45       | .628  |           |       |
| 3. การรับและดำเนินการจอง            | 4.59         | .602  | 4.05                 | .614  | 4.30       | .782  |           |       |
| 4. การแนะนำสินค้าและบริการต่อลูกค้า | 4.58         | .678  | 4.08                 | .685  | 4.36       | .811  |           |       |
| 5. การบริหารงานแบบมุ่งผลสำเร็จ      |              |       |                      |       |            |       | 4.42      | .636  |
| 6. ความตระหนักถึงสภาวะการเงิน       |              |       |                      |       |            |       | 4.22      | .836  |
| 7. การคิดเชิงกลยุทธ์                |              |       |                      |       |            |       | 4.22      | .808  |
| 8. การวางแผนและการจัดการ            |              |       |                      |       |            |       | 4.32      | .684  |
| เฉลี่ยรวม                           | 4.60         | 0.549 | 4.12                 | 0.505 | 4.39       | 0.680 | 4.31      | 0.653 |

ผลการศึกษาจากคำถามปลายเปิด พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากมุมมองของผู้ใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้น โดยเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรไว้หลากหลายประเด็นตั้งแต่ประเด็นจำนวนผู้ให้บริการที่มีไม่เพียงพอ หรือประเด็นอาคารสถานที่ ในแง่ของความสะดวกและความสวยงาม 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 “อยากให้ใส่เครื่องแบบที่เป็นมาตรฐาน” หรือ “บุคลิกภาพต้องดี ปรับการแต่งกาย” เป็นต้น

4. บุคลากรควรมีมารยาทในการให้บริการและมีจิตบริการที่ดี นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “ผู้ให้บริการไม่ควร

ส่งเสียงดัง หรือการพูดคุยระหว่างกันด้วยการใช้เสียงที่ดังเกินไปขณะที่ให้บริการ ควรลดการพูดคุยกันบ้าง” หรือ “บางคนไม่ค่อยยิ้ม ทำหน้าบึ้งตึง” เป็นต้น

5. บุคลากรควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “มีการลัดคิวให้คนรู้จัก” หรือ “ให้บริการกับแต่ละคนเหมือนกัน” เป็นต้น

6. บุคลากรด้านนี้ควรมีความคิดสร้างสรรค์และร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยวให้ข้อมูล เช่น “นำหาจุดขายของตัวเองซึ่งอาจจะผูกกับเรื่องราวหรือความเชื่อเฉพาะถิ่นของเมืองนครศรีธรรมราช ทำให้เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นหนึ่งเดียวที่ดึงดูดความสนใจได้” หรือ “ควรมีกิจกรรมเกี่ยวกับการนวดผ่อนคลายในโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัดเพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายหลังจากท่องเที่ยวและมีความสุขในการมาท่องเที่ยว” เป็นต้น

ผลการศึกษาจากคำถามปลายเปิดในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้น บุคลากรเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ บุคลิกภาพ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรไว้หลากหลายประเด็นตั้งแต่ด้านทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ จนถึงเรื่องของทักษะฝีมือการให้บริการ จากค่าความถี่ พบว่า ส่วนใหญ่จะเน้นความสำคัญของสมรรถนะที่เกี่ยวข้องและใช้เป็นประจำในการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการ ประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “เรื่องของภาษา ตอนนี้ก็เริ่มมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในนครฯ มากขึ้น” หรือ “อยากเรียนรู้เพิ่มเติมด้านภาษาอังกฤษ” เป็นต้น

2. บุคลากรควรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “อยากรู้เรื่องเทคนิคการนวดเฉพาะทาง เช่น นวดแม่หลังคลอด นวดสปา นวดอายุรเวท” หรือ “อยากเรียนเรื่องสมุนไพร” เป็นต้น

3. บุคลากรควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเหมาะสม บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “ควรมีเครื่องแบบที่สวยงาม ทำจากผ้าพื้นเมือง” หรือ “อยากรู้เรื่องบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน” เป็นต้น

4. บุคลากรควรมีจิตบริการที่ดี บุคลากรให้ข้อมูล เช่น “ควรมีแม่แยมใส่ชุดขาวเพราะ” หรือ “กิริยามารยาทในการต้อนรับผู้รับบริการ” เป็นต้น

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดทั้งกลุ่มผู้รับบริการมีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้ให้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ทางสถิติข้างต้น โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพ การพูดจา การแต่งกาย และสุขอนามัยของผู้ให้บริการเป็นประเด็นสำคัญที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ นอกจากนี้ ประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายเห็นสอดคล้องกันก็คือ ทักษะการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จิตบริการ และทักษะฝีมือในการปฏิบัติงาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคิดของบุคลากรเห็นถึงความสำคัญในเรื่องบุคลิกภาพและสมรรถนะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในทุกด้าน ในขณะที่การรับรู้ตามสภาพจริงในการรับบริการของผู้รับบริการยังมีระดับต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน การให้บริการของสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพจะเน้นที่ตัวบุคลากรเนื่องจากเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ บุคลิกภาพของบุคลากรระดับปฏิบัติการเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการคาดหวังการได้รับบริการจากมืออาชีพที่สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถแสดงออกได้จากการแต่งกายที่มีแบบแผน (Uniform) รวมถึงมีการมีอัธยาศัยดี มีกิริยามารยาทเรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

สมรรถนะหลักที่สำคัญสำหรับบุคลากรในสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพสอดคล้องกับสอดคล้องกับทั้งผลการศึกษาของ Laoharawe & Esichaiikul (2010) และ Jantaro, Longprasert & Changkid (2016) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทั้งผู้รับบริการและบุคลากรในสถานบริการให้ความสำคัญกับ ความซื่อสัตย์สุจริต ใจดีได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งบุคลากรมองว่า การให้บริการกับลูกค้าเป็นการให้บริการแบบส่วนตัว ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะวางของมีค่าในห้องบำบัดและอยู่กับนักบำบัดลำพังเพียงพัง ดังนั้นประเด็นที่เกิดขึ้นได้ง่าย เช่น ผู้ให้บริการมีโอกาสในการหยิบสิ่งของมีค่าขณะให้บริการนักท่องเที่ยวกำลังพักผ่อน หรือ ผู้ให้บริการไม่ให้บริการตามเวลาที่ตกลงไว้ ประเด็นรองลงมาจะเป็นด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ได้แก่ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และการให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ประเด็นด้านความภูมิใจต่ออาชีพเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญเนื่องจากทัศนคติที่ดีต่ออาชีพจะส่งผลให้มีบุคลิกภาพและความใส่ใจในการให้บริการ รวมถึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Merakate (2016)

ด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่า สมรรถนะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเป็นสมรรถนะหลักที่ทั้งผู้รับบริการและบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเนื่องจากสมรรถนะทั่วไปอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะสอดคล้องกับความสามารถในการใช้ภาษา เช่น ความสามารถในการให้ข้อมูล ความสามารถในการรับมือข้อร้องเรียนของลูกค้า การสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของลูกค้า การรับและการจอง รวมถึงการแนะนำสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jantaro, Longprasert & Changkid (2016) และแนวคิดเรื่องการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสามารถในการสื่อสารเป็นสมรรถนะที่จำเป็นมากอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานทั้งตำแหน่งบริหารและตำแหน่งปฏิบัติการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการชาวต่างชาติได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะทั่วไปของข้อตกลงที่ยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) (Nangkapiwat, 2014)

แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะไม่ตอบโดยตรงในสมรรถนะเฉพาะเรื่องความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงคาดหวังให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานรวมถึงการรับรองเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการทำงานดังกล่าวได้นั้นจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะสื่อสารในเรื่องนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสื่อสารต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษได้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษจากทัศนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการอันดับแรก คือ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะเฉพาะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับบริหารในการศึกษาค้นคว้าได้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการจัดระบบการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสมรรถนะที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมองว่าเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่สุดของผู้บริหาร นอกจากนี้สมรรถนะในการบริหารงานจะเน้นในเรื่อง การบริหารแบบมุ่งผล การวางแผนกลยุทธ์ การเงิน และการจัดการในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาทั้งของไทยและต่างประเทศ (Laoharawe & Esichaikul, 2010; Brophy & Kiely, 2002) ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรระดับปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นไปในเรื่องการให้บริการตรงกับผู้รับบริการซึ่งบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชจะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้ทั้งการให้บริการและการรับรองบริการ เนื่องจากสถานบริการส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก จึงทำให้ผู้บริหารเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่ทั้งเป็น พนักงานต้อนรับ และผู้จัดการในคนเดียวกัน เช่นเดียวกับพนักงานระดับปฏิบัติการต้องเป็นทั้งนักบำบัด (Therapist) และพนักงานรับรอง (Receptionist) โดยจะต้องทำหน้าที่ให้บริการตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก รวมถึงช่วยงานอื่น ๆ ของผู้จัดการด้วย ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchner, Snelling & Cohen (2008) พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการควรต้องมีความรู้และทักษะที่หลากหลายทั้งด้านการให้บริการ การส่งเสริมการขาย การรับรอง รวมถึงความสามารถในการรับมือข้อร้องเรียนต่าง ๆ

สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการที่สำคัญและจำเป็นที่สุด คือ ทักษะฝีมือ ซึ่งหมายรวมถึงการมีความรู้ด้านสมุนไพรพื้นถิ่น การนำเอาสมุนไพรพื้นถิ่นมาใช้ในการบำบัดต่าง ๆ สมรรถนะด้านความตระหนักรู้ด้านความ

ปลอดภัยในการให้บริการเป็นสมรรถนะหนึ่งที่สำคัญมากเนื่องจากอาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย เช่น ผู้รับบริการเกิดการแพ้จากผลิตภัณฑ์ที่ใช้ รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นถ้าไม่ระมัดระวังในการให้บริการ เช่น การให้บริการขณะที่ผู้รับบริการตั้งครรภ์ หรือมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ หรือ เพิ่งผ่าตัด เป็นต้น รวมถึงความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจะทำให้สถานบริการประสบปัญหาจากการถูกฟ้องร้อง หรือกระทั่งให้ความคิดเห็นทางลบในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ดังนั้น บุคลากรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับด้านความปลอดภัยมากที่สุด และสมรรถนะด้านการบริหารจัดการการจอบที่เป็นด่านหน้าในการรับบริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจแรก (First Impression) ได้

## สรุป

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบุคลิกภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารในสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นที่ปรากฏในงานวิจัยนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นสอดคล้องกัน ผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการ (บุคลากร) มีความเข้าใจในความต้องการในการได้รับบริการ (ความคาดหวัง) ของผู้รับบริการ และมีความต้องการจะพัฒนาตัวเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อดีของการพัฒนาบุคลากรในสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพราะบุคลากรพร้อมรับการพัฒนาในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านทักษะฝีมือในการนวดแบบต่าง ๆ การที่บุคลากรเข้าใจและเห็นความสำคัญของการพัฒนาจะทำให้แรงต่อต้านในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จะอยู่ในระดับต่ำ ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงจะมีสูงยิ่งผลให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งในการพัฒนาบุคลากร

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ด้านทัศนคติ ความรู้

ทักษะ และความสามารถ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการได้ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเอาสมรรถนะเป็นแนวทางในการรับและพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการ เช่น การกำหนดคุณสมบัติและการสัมภาษณ์เพื่อคัดกรองบุคลากร การปฐมนิเทศบุคลากรเข้าใหม่เพื่อให้เข้าใจแนวทางการดำเนินงานของสถานประกอบการ สถานประกอบการควรมุ่งส่งเสริมบุคลิกภาพภายนอกของพนักงานให้ดูเป็นมืออาชีพ เช่น เครื่องแบบการแต่งกายที่ควรสะท้อนเอกลักษณ์ของภาคใต้ เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของอาชีพทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มในงานบริการ ยกกระตือรือร้นมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการสื่อสารซึ่งไม่ควรเน้นเพียงภาษาต่างประเทศอย่างเดียว แต่ควรเน้นการใช้ภาษาไทยกลางอีกด้วย เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นคนต่างถิ่นไม่สามารถเข้าใจภาษาถิ่น รวมถึงไม่เคยชินกับวิธีการพูดจาของบุคลากรที่มีพื้นเพอยู่ทางภาคใต้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีพื้นเพอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยลักษณะเฉพาะในการพูดจะค่อนข้างเสียงดุดและห้วน ทำให้ผู้รับบริการอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจได้

บุคลากรควรยกระดับทักษะฝีมือในการให้บริการ ศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านสมรรถนะประจำถิ่น คุณสมบัติของน้ำมันหอมระเหย การนวดในแขนงต่าง ๆ เช่น นวดแบบราชสำนัก นวดน้ำมัน นวดอายุรเวท การทำสปา และทรีตเมนต์ต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงต้องมีความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์เบื้องต้นเพื่อการบำบัดอาการและตระหนักถึงความปลอดภัย นอกจากนี้ สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ผู้ทำหน้าที่รับจองจะเป็นผู้จัดการ และ/ หรือ นักบำบัดที่อยู่ในสถานประกอบการ ดังนั้นบุคลากรทุกระดับจึงต้องมีความสามารถในการทำงานแทนกันได้ในทุกตำแหน่ง

บุคลากรระดับบริหารควรควรวางแผนความก้าวหน้าในงานของบุคลากร รวมถึงการสนับสนุนการฝึกอบรม หรือ การอบรมในงาน (On the Job Training) ให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมโดยเฉพาะ ข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามของศาสนาและวัฒนธรรมอื่น นอกจากนี้ควรเน้นการตั้งเป้าเพื่อพัฒนาองค์กรให้ชัดเจน เน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ หาความแตกต่าง เน้นการมอบประสบการณ์ที่แปลกใหม่และมีคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ ทำการตลาดเชิงรุกโดยใช้สื่อที่เข้าถึงได้โดยตรง เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือ กลยุทธ์ปากต่อปาก (Words of Mouth) เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับบริการให้มีเอกลักษณ์ หลากหลาย และ

สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีความคิดสร้างสรรค์ คิดโปรแกรมการให้บริการที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นหนึ่งเดียวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเท่านั้น และร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวให้จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการนวดผ่อนคลายในโปรแกรมท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลายหลังจากท่องเที่ยวและมีความสุขในการมาท่องเที่ยว

เนื่องจากสถานประกอบการส่วนใหญ่มีขนาดเล็กทำให้การจัดระบบการพัฒนาบุคลากรยังไม่ชัดเจน สถานประกอบการส่วนใหญ่มีทรัพยากรไม่เพียงพอในการจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนทรัพยากรในการจัดการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและใช้การให้บริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพแบบไทยเป็นหนึ่งในแม่เหล็กเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการในพื้นที่มากขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย รวมถึงการสนับสนุนจากวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ และขอขอบคุณสำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ คณะผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประกอบการบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ นักท่องเที่ยว และภาคีทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่มีค่าต่อการศึกษานี้

### References

- Akaraborworn, C. (2003). *Create Human Create Work*. Bangkok: Ko Phon Phim. [in Thai]
- Boyatzis, R. (1982). *Competent Manager: a Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- 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. pp 394-413.



- Chanin, O., Phooma, J., Chan-in, P., Suttara, R., Sananut P., & Sriprasert, P. (2011). *Guidelines for developing management system for sustainable tourism industry in Nakhon Si Thammarat* (Research Report). Bangkok: The Thailand Research Fund (TRF). [in Thai]
- 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.
- Esichaikul, R. & Chansawang, R. (2016). A study of potential of spa business in Thailand. *Modern Management Journal*, 14(1), 17-31. [in Thai]
- Issariyapat, J., Polsarum, P., Techasermssukkul, L., & Chompoothip, S. (2013). *Promoting Factors of Thai Wellness Tourism to be Tourism Industrial Hub* (Research Paper). Bangkok: Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). [in Thai]
- Jantaro, O., Longprasert, S., & Changkid, N. (2016). Spa guests' behavior towards spa service selection in Surat Thani Province. *Suratthani Rajabhat Journal*, 3(1), 185-205. [in Thai]
- Kongkasawat, T. (2005). *How to Apply Competency in Organization*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). [in Thai]
- Laoharawe, W., & Esichaikul, R. (2010). Job Competencies for Day Spa Personnel in Bangkok Metropolis. In *The 4<sup>th</sup> Rambhai Barni Academic Research Conference* (pp. 345-350). Bangkok: Rambhai Barni Rajaphat University. [in Thai]
- Luthan, F. (2008). *Organizational Behavior*. (11<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2006). *Human Resource Management*. (11<sup>th</sup> ed.). Ohio: South-Western.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Merakate, J. (2016). Desired characteristics of spa therapists by the spa executives' and foreign customers' opinion in Chonburi Province. *RUMUTTO- Social Science Journal*, 5(2), 70-79. [in Thai]
- Nangklapiwat, Y. (2014). Preparation of Thai Labour in tourism industry for the ASEAN economic community integration. *APHEIT Journals*, 20(2), 158-169. [in Thai]
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2009). *Standard and Guideline to set up Necessary Knowledge, Abilities, Skill and Competencies by W 27/2552*. Bangkok: Office of the Civil Service Commission. [in Thai]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Phowittayapan, A. (2005). *Competency Dictionary*. Bangkok: HR Center. [in Thai]
- Saenthong, N. (2007). *Get to Know Competency*. Bangkok: HR Center. [in Thai]
- Silpcharu, T. (2006). *Research and Data Analysis by SPSS*. (5<sup>th</sup> ed.). Bangkok: V Inter Print. [in Thai]
- Wongnitchakul, W., & Khongthanasinthon, K. (2010). Service marketing mixed strategies influencing the Japanese customers in selecting day spa in Soi Thonglor, Sukumvit Area, Bangkok. *BU Academic Review*, 9(2), 10-22. [in Thai]
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.