



TCI

ACI

ISSN (Online) 2539-7281

2021

JOURNAL

OF SOUTHERN TECHNOLOGY

วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ Vol.14 No.2 July - December

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม



journal_sct

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ของจังหวัดนครศรีธรรมราช
Development of Health Tourism Personnel in
Nakhon Si Thammarat

สรณ์นันท์ ตันติอุโฆษกุล อัครวงศ์*
สุกัญญา ใจเย็น
นฐมน เถงนุ้ย
คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
*e-mail: sannan_t@hotmail.com

Sannan Tantiukoskula Akarawong

Sukanya Jaiyen

Natthamon Dengnui

Faculty of Management Science, Southern College of Technology

Received: February 1, 2021, Revised: March 17, 2021, Accepted: April 23, 2021

บทคัดย่อ

นครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพโดดเด่นในการเป็นจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีโอกาสพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของภาคใต้ตอนบนได้โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งในทุกด้านโดยเฉพาะตัวบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีศักยภาพสูงจะเป็นปัจจัยหลักในความสำเร็จของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อย่างไรก็ตามไม่พบข้อมูลการศึกษาเชิงลึกในกลุ่มบุคลากรในกลุ่มนี้ที่เพียงพอต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนในการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แท้จริง งานวิจัยนี้จะเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาเชิงลึกของบุคลากรในกลุ่มนี้ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประเภท คุณสมบัติ บุคลิกภาพและ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน และ 2) จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ในกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว/ส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 15 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง รวมถึงใช้การสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในการวิจัย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และกลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรม มาจากการรับสมัครบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรม จำนวน 20 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การหาค่าสถิติเชิงพรรณนา เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ค่าดัชนีประสิทธิผล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับบริหาร ได้แก่ ผู้ลงทุนหรือเจ้าของกิจการ และ ผู้จัดการ โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้ วางแผนการดำเนินงาน และสามารถทำการตลาดได้ เป็นต้น และ 2) ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ นักบำบัด และ พนักงานต้อนรับ โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและต่างประเทศได้ มีความรู้เฉพาะด้านของการบริการใน

แต่ละประเภท และสามารถให้ข้อมูลและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นต้น ในด้านบุคลิกภาพของบุคลากร มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สุขภาพและพละทานามัยดี พุดจาดี และแต่งกายดี ในขณะที่สมรรถนะในการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 3 มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก เช่น มีการให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย เป็นต้น 2) สมรรถนะทั่วไป เช่น มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง มีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี เป็นต้น และ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงาน เช่น ทักษะฝีมือดีสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพได้ และสามารถรับจอง เปลี่ยนแปลง และยกเลิกบริการได้ เป็นต้น สมรรถนะที่ค้นพบได้นำมาพัฒนาเป็นหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่ให้บริการด้านสุขภาพ” เพื่อฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด ครอบคลุมเนื้อหา 4 ประเด็น ได้แก่ 1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานนัดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การเลือกใช้สมุนไพร เพื่อออกแบบการบริการ ผ่านการสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นพ้องว่า หลักสูตรที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องและเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหาเป็นอย่างดี นอกจากนี้ผลจากการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นในทุกประเด็นที่ได้รับการอบรม รวมถึงผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงมากในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหาหลักสูตรและตัววิทยากร

คำสำคัญ: ศักยภาพบุคลากร บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Abstract

Nakhorn Si Thammarat is considered a province with its distinctive features that has the potential to be developed as health tourism destinations in the upper south of the country. This can be done through strengthening in all aspects especially its relevant personnel. High potential employees is the main indicator of success in health tourism. Nevertheless, previous empirical research which deeply examines these individuals is not substantial for setting a new policy and planning for personnel development in line with the tourist needs. This will be the first study which deeply explores this group. This is a mixed-method research which integrates both quantitative and qualitative methods of inquiries. It seeks to 1) explore types, qualifications, personality competencies of health tourism personnel in Nakhon Si Thammarat, and 2) create a training course to develop their potentials. Quantitative data were obtained through a questionnaire which was given to 400 tourists/ customers who were selected by accidental sampling. Qualitative data were collected through in-depth interviews with 15 policymakers, representatives from public and private tourism sectors; and focus group interviews with other 7 academics to elicit information regarding forms, patterns of the newly developed course for training in the course of the study. These informants were purposely selected. Then, 20 among them were recruited to participate in the training. Statistical analysis was conducted for quantitative data including frequency, mean, standard deviation, t-test, and effectiveness index (EI). Content analysis was done for qualitative data from in-depth interviews and focus group discussions. Results show that health tourism personnel can be divided into two levels. The first is management level which includes investors and managers. They possess vital qualifications such as the ability to communicate in Thai and Foreign languages, ability to make an operation plan, and also ability to create the marketing plan. The second type is functional level which includes the therapists and receptionists. Their main qualifications are having the ability to communicate in Thai and Foreign languages, having specific knowledge for treatment, and giving information and ability to solve the problem effectively. Results of the critical core competency are the desire to serve without showing irritability and keeping

customer information secure. The critical generic competency includes delivering information on products and services and having adequate knowledge of forbidden regulations and concerns for customers with different religions and cultures. The functional competency deals with skills and ability to deliver service correctly, choose the safest products for the treatment and book and amend service correctly. The training curriculum was developed by using the data from research results earlier. After conducting the focus group discussions with a group of experts, it was found that the course content is consistent and appropriate to use as a model. The training course covers four topic areas, namely 1) reaching the perfect customer service mindset, 2) English for spa receptionist and therapist, 3) performing first-aid, and 4) providing service using exotic local herbal remedies. The assessment result of training showed that the volunteer trainees had increased their knowledge and indicated that the volunteer trainees' satisfaction with the training program was at the highest level, in all aspects be it about the contents or the trainer.

Keywords: Personnel Potential, Health Tourism Personnel

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ประเทศไทยโดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จาก Tourism Economic Review (2016) มีข้อมูลสนับสนุนว่า ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่มีการประมาณจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อใช้บริการทางการแพทย์ในต่างประเทศปีละ 7 - 8 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวประมาณ 1.2 ล้านคน เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย เนื่องจากมีศักยภาพสูง มีข้อได้เปรียบที่โดดเด่นทั้งด้านมาตรฐานฝีมือและราคาที่สามารถแข่งขันได้ ประเทศไทยมียุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางการบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) และศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพ (Health Hub) ในระดับนานาชาติ รวมทั้ง มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อให้ไทยเป็น “เมืองสมุนไพร” หรือ “ศูนย์กลางสุขภาพครบวงจร” ในภูมิภาค ตอบสนองสังคมผู้สูงอายุของไทยและโลก ที่กำลังมาถึง การท่องเที่ยวในเมืองไทยจึงได้ประโยชน์ทั้งรักษา พื้นฟูสุขภาพ พักผ่อนท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายกับธรรมชาติ รวมถึงได้สัมผัสวัฒนธรรมอันงดงามและความเป็นไทย (Chan-o-cha, 2016) และจากความได้เปรียบในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ทำให้การส่งต่อหรือเชื่อมโยงการบริการระหว่างการรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพเป็นช่องทางสำคัญในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศ

อีกทางหนึ่ง นครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพโดดเด่นในการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อาทิ พื้นที่ที่มีโอโซนที่บริสุทธิ์มากตั้งอยู่บริเวณหมู่บ้านคีรีวง อำเภอลานสกา หรือแม่น้ำตาปีตอนบน (กิโลเมตร 184-221) บริเวณบ้านขุนพิปูน ตำบลยางค่อม อำเภอพิปูน ที่มีคุณภาพน้ำผิวดินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Pollution Control Department, 2015; Thai PBS News, July 11, 2017) เห็นได้ว่า จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์เหมาะสมอย่างยิ่งในการฟื้นฟูสุขภาพ นักท่องเที่ยวจะมีโอกาสได้สัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้านที่มีเอกลักษณ์ และสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมที่ลุ่มลึกของจังหวัดซึ่งเป็นหัวเมืองใหญ่ของทางภาคใต้ มีประวัติและวัฒนธรรมที่ยาวนาน นอกจากนี้ยังมีสถานที่ปฏิบัติธรรมที่สงบร่มรื่น มีศูนย์การแพทย์และสปาแบบองค์รวมจากภูมิปัญญาไทยเป็นดินแดนต้นตำรับของความเป็นบักซ์ใต้ รวมถึงอาหารการกินที่พร้อมด้วยรายการอาหารสุขภาพหลากหลาย ดังนั้นจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเหมาะกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “ใจคลาย กายแข็งแรง ที่เมืองคอน” อย่างไรก็ตามข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทำให้ทราบว่า ในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 2,512,365 คน และมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 4.46% แต่เมื่อเทียบสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เข้ามาท่องเที่ยวในภาคใต้จะมีจำนวนเพียง 4.97% เท่านั้น ซึ่งถือว่ามีส่วนที่น้อยมาก และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยถึง 99.78% การจะทำให้อัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชเพิ่มขึ้นจำเป็นต้องหาแม่เหล็กในการดึงดูดนักท่องเที่ยว สร้างให้เมืองเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้ได้

การเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการจะต้องพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้โดดเด่น มีความพร้อมด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการตรงกับนักท่องเที่ยว เป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อ และต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวที่เน้นการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและจรรยาบรรณ (Ministry of Tourism & Sports, 2015)

จากข้อมูลการติดตามและประเมินผลการพัฒนาระยะครึ่งแผนของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ แสดงให้เห็นว่า ข้อจำกัดสำคัญที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน คือ ข้อจำกัดด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านระดับทักษะและองค์ความรู้ให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ ทักษะและองค์ความรู้ที่ต้องการ เช่น ความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ ความรู้ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น (Ministry of Tourism & Sports, 2015) สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนของบุคลากรระดับปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในหลายด้าน เช่น ความสามารถการสื่อสารต่ำ มีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาในประเทศอาเซียนที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรฝีมือ มาตรฐานของพนักงานที่ไม่คงที่ทั้งด้านวินัย ความตั้งใจดูแลลูกค้า และคุณภาพฝีมือ รวมถึงขาดความรู้และทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม (Issariyapat, Polsarum, Techasermsukkul, & Chompoothip, 2013) สอดคล้องกับ Chanin et al., (2011) ที่ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในตำแหน่งงานทั่วไปมีจุดอ่อนในด้านบุคลิกภาพ (ความสุภาพและเป็นมิตร) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (ความซื่อสัตย์และยุติธรรมในการให้บริการ) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น) นอกจากนี้ยังไม่พบนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเฉพาะ จากแผนพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช 2557-2560 รวมถึงไม่มีข้อมูลการศึกษาเชิงลึกและไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการค้นหาบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อนำไปสร้างต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรออกเป็น 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก (Core

Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และ สมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency) โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRAs) มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (Occupational Standard and Professional Qualification) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification of Vocational Competence: NQVC) รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยใช้แนวคิด SERVQUAL ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) รูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ (Reliability) 3) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy) (Parasuraman et al., 1988)

นอกจากนี้แนวคิดของ Buchner, Snelling, & Cohen (2008) ที่ว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการจะเน้นการให้บริการตรงตัวกับผู้รับบริการ และยังมีงานในหน้าที่รับผิดชอบหลายด้าน เช่น การให้บริการตามโปรแกรม การให้ข้อมูล การส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ และการเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเหล่านี้ต้องมีความรู้และทักษะในหลายด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ อนามัยและความปลอดภัย ทักษะการขาย ทักษะการสื่อสาร การรับจองบริการ การใช้โปรแกรมในการจองบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Laoharawe, & Esichaikul (2010) ที่แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็นในส่วนของพนักงานนวดเตี้ยสปา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก ได้แก่ จิตสำนึกในการบริการ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และ 3 สมรรถนะกลุ่มงาน เช่น ด้านการนวดและบริการทรีตเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัยความปลอดภัย เป็นต้น

ดังนั้น การทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้นำมาออกแบบรูปแบบและหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกลุ่มนี้ได้โดยตรง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Chachonnani, 2002) การเพิ่มศักยภาพบุคลากรสามารถทำได้ทั้งแบบเพิ่มคุณวุฒิ โดยส่งไปศึกษาต่อในระดับ

ที่สูงขึ้น หรือ แบบการเสริมสมรรถภาพที่มีจุดมุ่งหมายในการยกระดับความรู้ ทักษะในงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีรูปแบบวิธีการหลากหลาย เช่น การพัฒนาตัวเอง (Self Development) การฝึกอบรม (Training) ทั้งแบบการศึกษาระยะสั้น (Short Course Training) การฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) การดูงาน การฝึกปฏิบัติงาน การศึกษาตามอัธยาศัย เช่น เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ หรือสื่อการศึกษา เป็นต้น (Sukwirat, & Adun-phan, 1999) ประเด็นสำคัญในการพัฒนาบุคลากรควรต้องเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ตามวัยของผู้เรียน ด้วยวัยทำงานหรือวัยผู้ใหญ่จะไม่ชอบการเรียนรู้แบบบีบบังคับแต่จะชอบการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และตามความต้องการของตนเอง ชอบการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ไม่ชอบเน้นทฤษฎี เรียนรู้เพื่อการนำมาปฏิบัติงานได้โดยตรง เน้นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงจากประสบการณ์ที่เคยมี เน้นชี้ประเด็นปัญหาให้คิดเองจะทำให้เกิดการยอมรับมากกว่าการสอน (Chutimataewin, 1999) การวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชจึงเป็นงานวิจัยชิ้นแรกในการศึกษาเชิงลึกเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมุ่งค้นหาสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และ สมรรถนะตามตำแหน่งงานของบุคลากรตำแหน่งนักบำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพและสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับอย่างมากในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และสามารถออกแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นกลไกผลักดันในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภท คุณสมบัติ และ บุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม และสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อนำไปพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมและจัดสนทนากลุ่มเพื่อดูความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมก่อนนำไปทดลองใช้ประชากร มี 4 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา
2. กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอดนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ
3. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว/ ส่งเสริมการท่องเที่ยว
4. กลุ่มบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่

- 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ หรือผู้ที่เดินทางมาใช้บริการในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่คณะผู้วิจัยกำหนดเป็นพื้นที่ศึกษา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) 400 คน
- 2) กลุ่มบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชน 20 คน โดยการรับสมัครแบบมีเงื่อนไข คือ ต้องมีเวลาเข้าร่วมฝึกอบรมจนจบหลักสูตรอย่างน้อย 80% ของเวลาทั้งหมด

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอดนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่การปฏิบัติ
- 2) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้านการจัดการการท่องเที่ยว/ ส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมจำนวน 15 คน โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
- 3) ในการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรูปแบบและหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น จำนวน 7 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย 3.1) บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราช 2 คน 3.2) ผู้บริหารภาครัฐภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ปฏิบัติงานตรงในการ

กำกับ ดูแล และถ่ายทอด นโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยว
สู่การปฏิบัติ 2 คน และ 3.3) ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการด้าน
การจัดการการท่องเที่ยว/ส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องนำมาสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

**1. แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง
ด้านศักยภาพของบุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้าง
สุขภาพ** (สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ) สร้างตาม
วัตถุประสงค์และเนื้อหาการวิจัย สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย
และชาวต่างประเทศ (มีฉบับภาษาอังกฤษ) เนื่องจากมีการเก็บ
ข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ งานวิจัยครั้งนี้ จึงแปลแบบ
ย้อนกลับ (Back Translation Method) โดยใช้ผู้แปล 2 คน
มีคุณวุฒิจบปริญญาโททางด้านภาษาอังกฤษ โดยคนแรกจะ
แปลจากฉบับภาษาไทยไปเป็นภาษาอังกฤษ และอีกหนึ่งคน
จะแปลกลับจากฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยผู้แปล
จะไม่เคยเห็นเครื่องมือต้นฉบับมาก่อนเพื่อลดอคติในการแปล

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
สร้างขึ้นตามขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

3. แนวคำถามสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีประเด็น
การสนทนาเกี่ยวกับหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

**4. หลักสูตรฝึกอบรมของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
เชิงสุขภาพ** สร้างขึ้นจากข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยว
ข้อมูลช่องว่างการบริการ รวมถึงทักษะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและ
สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.1 แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม
ที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความรู้ ความเข้าใจของหลักสูตรการ
พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ
จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.2 แบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ที่สร้างขึ้น
เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบวัด
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังด้านศักยภาพของบุคลากร
ในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
และ แนวคำถามสนทนากลุ่ม ใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ในการหา
ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index
of Item - Objective Congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.96

และนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-Out)
กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้ในการวิจัยจริง 30 คน เพื่อหาค่า
ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
เท่ากับ 0.981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้เก็บข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในสถานบริการเพื่อ
เสริมสร้างสุขภาพที่ให้บริการด้านสปาเพื่อสุขภาพและนวด
เพื่อสุขภาพที่กระจายอยู่ใน 23 อำเภอ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยคณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วงระหว่าง เดือน
ตุลาคม ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 รวมถึง เก็บข้อมูล
จากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เข้าอบรมในโครงการ
อบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ซึ่งเก็บข้อมูลในช่วงเริ่มต้นและจบการอบรม

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก
และการสนทนากลุ่มกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อค้นหาสมรรถนะที่
จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และนำมา
ถอดเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การหาค่าสถิติเชิงพรรณนา
เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นแบ่งเป็นช่วง (Silpjaru, 2006)
ดังนี้ 4.50-5.00 = ระดับความคาดหวังมากที่สุด/ ระดับความ
พึงพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 = ระดับความคาดหวังมาก/ ระดับ
ความพึงพอใจมาก 2.50-3.49 = ระดับความคาดหวังปานกลาง/
/ระดับความพึงพอใจปานกลาง 1.50-2.49 = ระดับความคาดหวังน้อย/
ระดับความพึงพอใจน้อย และ 1.00-1.49 = ระดับ
ความคาดหวังน้อยที่สุด/ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ
สถิติทดสอบที (t-test) ของระดับคะแนนทั้งก่อนและหลังการ
อบรม และการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์
โดยดูจากค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index: EI)
ในส่วนความคิดเห็นที่ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด ใช้การ
วิเคราะห์ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่ซ้ำกันแล้วเรียงลำดับ
ความสำคัญจากความถี่มากไปสู่ความถี่น้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์
เชิงลึก และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content
Analysis) โดยกำหนดรหัสจำแนกข้อมูล (Open Coding)
การจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Axial Coding) และการเชื่อมโยง
แนวคิด (Selective Coding) รวมถึงมีการตรวจสอบข้อมูล
แบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความถูกต้องของ
ข้อมูล (Photisita, 2016)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ต่อบุคคลประสงคข้อที่ 1

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 374 คน และชาวต่างประเทศ 26 คน ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 15,000-30,000 บาท ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ เจ้าหน้าที่บริษัท และมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกสถานที่ให้บริการจากปัจจัยด้านฝีมือของผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา ความถี่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ/สปาเพื่อสุขภาพอยู่ในช่วงเดือนละครั้ง จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) ส่วนใหญ่ต้องการกิจกรรมที่เกี่ยวกับการนวดไม่ว่าจะเป็นนวดแบบตะวันออก การนวดแบบตะวันตก (นวดอโรมาเทอราปี นวดสวีดิช) รวมถึงการบำบัดโดยใช้น้ำเพื่อสุขภาพ (การอบ การแช่ตัว) รวมกันถึง 337 คน (ร้อยละ 84.25)

ประเภทและคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับบริหาร (กำกับดูแล) ได้แก่ ผู้ดำเนินกิจการ (เจ้าของ/ ผู้ลงทุน) และผู้ดำเนินการ (ผู้จัดการ) โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่ สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ สามารถทำการตลาดวางแผนการดำเนินงาน และจัดฝึกอบรมพนักงานได้ และ 2) ระดับปฏิบัติการ (ผู้ให้บริการ) ได้แก่ นักบำบัด (Therapist) โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่ สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการแต่ละประเภท และสามารถดูแล รักษาอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ พร้อมให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist) โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่ สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ สามารถให้การต้อนรับและบริการลูกค้าได้ รวมถึงสามารถให้ข้อมูลและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคลากร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) โดยความคาดหวังเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 1) มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 2) มีการทักทายพูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะ และมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และ 3) มีบุคลิกภาพที่แสดงออกมากว่าเป็นผู้มีสุขภาพและพลานามัยดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่าบุคลิกภาพภายนอกเป็นสิ่งสำคัญมาก รวมถึงสุขภาพพลานามัย

ของผู้ให้บริการเนื่องจากเป็นสิ่งที่คุณใช้บริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกเห็น (First Impression) ถ้าผู้ใช้บริการรู้สึกดีและเชื่อมั่นจะทำให้รู้สึกพึงพอใจกับการได้รับบริการ ในทางกลับกัน หากผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมอาจมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งนั้นหรืออนาคตภายหน้าได้

ผลการวิจัยที่ต่อบุคคลประสงคข้อที่ 2

ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดย 3 อันดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.61$) ได้แก่ มีการให้บริการลูกค้าอย่างดีโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย รักษาความลับและจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย และไม่กล่าวลวงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบต่อการบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.60$) ให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.59$) มีจิตบริการที่ดี พร้อมให้บริการโดยไม่ต้องร้องขอ และ มีความภูมิใจในอาชีพ ทุ่มเทเพื่อการบริการ ($\bar{X} = 4.58$) มีความซื่อสัตย์สุจริตไว้วางใจได้ ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 4.57$) มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.56$) และ เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ สอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนใหญ่คิดเห็นว่า สมรรถนะหลักที่จำเป็น คือ การมีจิตบริการให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในงานบริการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ ดังให้ผู้สัมภาษณ์ที่ให้ข้อมูลว่า “ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคุณลักษณะที่ควรมี คือ ความซื่อสัตย์สุจริต มีการให้บริการลูกค้าตามรายการอย่างครบถ้วน ทั้งเวลา และรูปแบบการให้บริการ รวมไปถึงการรักษาความลับ และเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และสิ่งสำคัญ คือ มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ปฏิบัติ” ในเรื่องสมรรถนะทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มีความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา 3 ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.55$) คือ มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ การรับมือกับการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้เกี่ยวกับข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนา และวัฒนธรรมเป็นอย่างดี รองลงมา คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.55$) และ 2 ลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.52$) คือ มีความสามารถ

ในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

เมื่อแยกวิเคราะห์เฉพาะชาวต่างชาติ จะพบว่า แม้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะไม่ตอบโดยตรงในสมรรถนะเฉพาะ เรื่อง ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงคาดหวังให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพพื้นฐานรวมถึงการรับรองเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการทำงานดังกล่าวได้นั้นจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะสื่อสารในเรื่องนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลจากการสัมภาษณ์มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านสุขภาพ ในแต่ละตำแหน่ง ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการให้บริการข้อมูลและผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ การจัดสถานที่หรือสร้างบรรยากาศเพื่อให้รู้สึกผ่อนคลาย และ พนักงานต้อนรับหรือพนักงานนวดจะต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่พบกับลูกค้ามากที่สุด ควรมีความสามารถในการรับมือและจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ และ ควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อห้าม หรือข้อปฏิบัติในลูกค้าต่างชาติต่างวัฒนธรรม เพราะบางครั้งลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการอาจมีธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมในแต่ละชาติแตกต่างกัน หากพนักงานมีความรู้เบื้องต้นในเรื่องดังกล่าว จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ในเรื่องสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านสมรรถนะตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 4.62$) ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของร่างกายเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และความปลอดภัยของผู้รับบริการ มีทักษะฝีมือดี สามารถให้บริการได้ถูกต้องตามโปรแกรมที่ลูกค้าเลือก และมีความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการมีคุณภาพเชื่อถือได้ (เช่น น้ำมันนวด) รองลงมา คือ มีความระมัดระวังในการให้บริการโดยมีการสอบถามอาการและข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของลูกค้า และมีความสามารถในการรับรอง/ เปลี่ยนแปลง/ ยกเลิกบริการได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรไทย และมีความสามารถในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยในการให้บริการ มีความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถาน

บริการได้ มีความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงานได้ทันที เมื่อต้องบริการเกี่ยวกับเอกสาร และ มีความสามารถในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ตามลำดับ

สอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกว่า คุณสมบัติของผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานนวด จะต้องต้องมีทักษะฝีมือดี ให้บริการลูกค้าได้อย่างตรงจุด มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างต่าง ๆ ของร่างกาย มีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพร มีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่นำเชื่อถือ และวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และที่สำคัญต้องมีการสอบถามอาการ หรือซักประวัติก่อนให้บริการทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ และผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า บุคลากรต้องมีความสามารถเบื้องต้นในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน สามารถรับรอง/ ยกเลิก/ เปลี่ยนแปลงการนัดหมายของลูกค้าได้ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และโปรแกรมบริการของสถานบริการได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานจากนักท่องเที่ยวมีหลากหลายประเด็นตั้งแต่ประเด็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ อยากรู้ปรับเรื่องการแต่งกาย เช่น “อยากใส่เครื่องแบบที่เป็นมาตรฐาน” และประเด็นเกี่ยวกับสมรรถนะโดยเฉพาะประเด็น ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ข้อคิดเห็นในด้านนี้เป็นหลัก เช่น “Limitation of being able to communicate in foreign language especially in English” หรือ “The spa receptionist cannot speak English” รวมถึงประเด็นจิตบริการและมารยาทในการให้บริการซึ่งสะท้อนออกมาในมุมมองต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกที่ได้รับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน หรือ พนักงานหน้าบึ้งตึง อย่างไรก็ตามประเด็นที่น่าสนใจมากอย่างหนึ่ง คือ นักท่องเที่ยวอยากได้ประสบการณ์ที่ใช้สมุนไพรท้องถิ่นในการให้บริการจะทำให้มีเอกลักษณ์มากขึ้น รวมถึงการร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเพื่อให้มีโปรแกรมการนวดอยู่ในโปรแกรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะถ้ามีเรื่องราวหรือความเชื่อเฉพาะถิ่นเข้ามาควรรวมจะทำให้ที่น่าสนใจมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้เก็บในเบื้องต้น ทำให้แน่ชัดได้ว่า สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มนี้ควรครอบคลุมหัวข้อที่กล่าวมาในเบื้องต้น นอกจากการให้ข้อมูลด้านสมรรถนะแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่คิดเห็นว่า รูปแบบหรือวิธีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมและนิยมใช้ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กร คือ การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานได้พัฒนา

ตนเองทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของบุคลากรในทิศทางที่ดีขึ้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมควรอยู่ช่วงระหว่าง 2-3 วัน เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำงานของพนักงานและเกิดความเบื่อหน่าย ควรให้หน่วยงานภายนอกจัดอบรมเกี่ยวกับจิตบริการ ทักษะการให้บริการ มารยาทในการต้อนรับ การปฐมพยาบาล และภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาจีนให้กับพนักงานเพราะมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลักเข้ามาเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากขึ้น รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพรต่าง ๆ รวมทั้งการทำทรีตเมนต์ ครีမ် หรือสครับ เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสนอให้ลูกค้า เป็นต้น และความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพราะต้องปฏิบัติงานโดยตรงและใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจเกิดอาการต่าง ๆ ขึ้นในขณะที่รับบริการ เช่น เป็นลม ปวดศีรษะ เป็นต้น

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

หลักสูตรฝึกอบรมนี้ได้พัฒนาจากข้อมูลเชิงปริมาณจากความคาดหวังในมุมมองของนักท่องเที่ยวร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในพื้นที่ มาหลอมรวมเพื่อออกแบบหลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีประเด็นที่ครอบคลุมหัวข้อ ดังต่อไปนี้ 1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ หลังจากร่างหลักสูตรการฝึกอบรมเสร็จ ทีมวิจัยได้จัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) หลักสูตร (ฉบับร่าง) เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานตรงในการกำกับ ดูแล และถ่ายทอดนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ที่ร่างขึ้นพบว่า หัวข้อและเนื้อหาในหลักสูตรทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปา การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการมีความเหมาะสม ในการอบรม หัวข้อมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน มีความต่อเนื่องไม่สับสน ซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจให้ผู้รับการอบรมได้ดียิ่งขึ้น ประเด็นที่มีการปรับเปลี่ยน คือ การเปลี่ยนชื่อเรื่องจากเดิม คือ “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการเสริมสร้างสุขภาพ” เป็น “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการ

ให้บริการด้านสุขภาพ” ทั้งนี้ ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมเป็น 18 ชั่วโมง และเสนอแนะให้มีการปรับชื่อหัวข้อการอบรม จากเดิมหัวข้อ “ภาษาอังกฤษในงานบริการเสริมสร้างสุขภาพ” เป็นหัวข้อ “ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปา” รวมถึงปรับเพิ่มเนื้อหาของหัวข้อการเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ โดยเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับสรรพคุณและวิธีการใช้สมุนไพรแต่ละชนิด และเพิ่มเติมเนื้อหาในหัวข้อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการดูแลกลุ่มผู้ป่วยที่ใช้บริการที่มีอาการของโรคเบาหวาน ความดันโลหิต อัมพฤกษ์ และอัมพาต เพราะเป็นโรคที่พบบ่อยโดยทั่วไป

ผลการประเมินความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 20 คน (ร้อยละ 100.00) ของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60, S.D. = .503$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาหลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ทั้งในเรื่องของความเหมาะสม ความสอดคล้องของเนื้อหา และสามารถนำความรู้จากเนื้อหาหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันได้จริง

ผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการอบรมโครงการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” พบว่า มีผู้ได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 80.00) โดยภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 30.58 คะแนน จาก 40 คะแนน (ร้อยละ 76.44) โดยหัวข้อที่ผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมพัฒนาดีขึ้นก่อนการอบรมมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปารองลงมา คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการบริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น คะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ 20.40 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 30.58 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรมสอดคล้องกับค่าดัชนีประสิทธิผล (E.I) เท่ากับ .52 (ตารางที่ 1)

แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น .52 หรือ (ร้อยละ 52.00) โดยคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ก่อนได้รับการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 20.40 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 30.58 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม สรุปได้ว่า การได้รับการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 1 ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้ารับการอบรม

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ดัชนีประสิทธิผล (E.I.)
ก่อนการฝึกอบรม	40	20.40	3.70	51	.52
หลังการฝึกอบรม	40	30.58	2.23	76.44	

*เกณฑ์ประสิทธิผล .50 ขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลในเรื่องต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพ ประเด็นหลักที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง คือ การแต่งกายของบุคลากร และการพูดจาของบุคลากร เนื่องจากสถานประกอบการเพื่อส่งเสริมสุขภาพในจังหวัด นครศรีธรรมราชมีขนาดเล็กทำให้ระบบการควบคุมคุณภาพ ไม่ชัดเจน รวมถึงบางสถานประกอบการไม่มีการกำหนด เครื่องแบบในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ในด้านองค์ประกอบ ด้านรูปธรรมการบริการ (Tangibles) ที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะ ทางกายภาพที่จับต้องได้ รวมถึงสอดคล้องกับองค์ประกอบ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) ซึ่งผู้ให้บริการ ต้องมีอัธยาศัยดี สุภาพ เรียบร้อย (Parasuraman, et al., 1988) จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า สถานบริการควรจัดให้มีเครื่องแบบในการให้บริการ รวมถึงฝึกอบรมเรื่องการพูดจา กับผู้บริการ เนื่องจากลักษณะการพูดของนครศรีธรรมราช มีลักษณะตรงไป ตรงมา จึงทำให้ดูห้วน และโผงผาง อาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึก ว่า ผู้ให้บริการพูดจาห้วน ไม่ไพเราะ

2. สมรรถนะหลัก ประเด็นที่น่าสนใจ คือ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น จิตบริการ การให้บริการอย่างดี กระตือรือร้น นึกถึงความ รู้สึกของลูกค้าสูงมาก เนื่องจากการให้บริการของบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะถูกคาดหวังสูง ให้สามารถ ถ่ายทอดบริการที่น่าประทับใจและทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึก มีความสุขและเพลินเพลินเมื่อใช้บริการ และยังถูกคาดหวังให้ เก็บความลับและไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการรับบริการแบบส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในองค์ประกอบด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

รวมถึงการมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ รวมถึง สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านการเอาใจใส่และ เห็นอกเห็นใจ (Empathy) ที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจ สนใจ ในผู้รับบริการ รวมถึงเข้าใจ ความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละ บุคคล (Parasuraman, et al., 1988) รวมถึงต้องรับผิดชอบ ต่อการบริการและความซื่อสัตย์สุจริตไว้ใจได้ ซึ่งสอดคล้อง กับทั้งผลการศึกษาของ Laoharawe, & Esichaikul (2010); Jantaro, Longprasert, & Changkid (2016) และยังสอดคล้อง แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณการให้บริการ (Hospitality Mind) จากผลการวิจัยของ Rodpreecha, & Sareerat (2015) พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการสูงจะมีความสำเร็จในการทำงานสูง เนื่องจากลูกค้าประเมินคุณภาพ ในการให้บริการที่ดีจากลักษณะการบริการที่สุภาพอ่อนโยน การอุทิศตนให้กับงาน รวมถึงความมั่นคงในอารมณ์ หรือ การรู้จักบริหารอารมณ์ที่ดีของพนักงาน จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า สถานประกอบการควรพัฒนาบุคลากรในการ ให้บริการในประเด็นเหล่านี้ด้วย

3. สมรรถนะทั่วไป พบว่า คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการจะเกี่ยวกับการ สื่อสาร และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ที่น่าสนใจ คือ นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ชาวต่างชาติจะมีความคาดหวังสูงกับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับข้อห้ามและข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนา และวัฒนธรรมสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจในการ ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รวมถึงการมีอัธยาศัยดี มีความ สุภาพ กิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อ ถือและมั่นใจในการบริการ (Parasuraman, et al., 1988)

4. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน พบว่า สถานประกอบการ ส่วนใหญ่ของจังหวัดนครศรีธรรมราชมีขนาดเล็ก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำหน้าที่เพียงอย่างเดียว จะต้องทำหน้าที่ในร้านได้ทั้งหมด จึงเป็นทั้งผู้บำบัด (Therapist) และ พนักงานต้อนรับ (Receptionist) ได้เมื่อจำเป็น ดังนั้นการศึกษาข้อมูลด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน พบว่า คุณลักษณะที่นักทอ่งเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการต่อทั้งด้านความรู้และทักษะในการบำบัด เช่น ทักษะฝีมือ การใช้สมุนไพร รวมถึงการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย และคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ รับผิดชอบบริการและให้ข้อมูลสินค้าและผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Buchner, Snelling, & Cohen (2008) ที่ว่า สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ จะเน้นการให้บริการตรงกับผู้รับบริการ ซึ่งอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน

5. หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดฝึกอบรมครั้งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด เห็นได้ว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับการอบรม มีความเหมาะสมและความสอดคล้อง จากข้อเสนอแนะหลังจากฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะการทำลูกประคบสมุนไพร และ ยาหม่องสมุนไพร รวมทั้งหลักการบริการ ผู้เข้ารับการอบรมมีความต้องการให้จัดอบรมลักษณะนี้อีกในครั้งต่อไป โดยมีข้อคิดเห็นว่า ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมเป็น 3 วัน หรือ 18 ชั่วโมง ในการจัดอบรมครั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาและมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งหัวข้อที่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นก่อนการอบรมมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปา รองลงมา คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การอบรมในครั้งนี้สามารถเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ารับการอบรมรวมทั้งเป็นแนวทางให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวปฏิบัติและได้รับการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชโดดเด่น มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกให้เข้ามาใช้บริการในจังหวัดมากขึ้น

สรุป

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมสูงที่จะรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมถึงอาหารที่หลากหลายมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว อย่างไรก็ตาม จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีจำนวนน้อยมากถ้าเทียบกับจังหวัดใหญ่อื่น ๆ ในภาคใต้ ปัจจัยบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญหลักในความสำเร็จของการท่องเที่ยว ดังนั้น การวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราชจากมุมมองของนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สำคัญคือ การให้บริการที่ดี มีจิตบริการสูง เก็บข้อมูลส่วนบุคคลได้ดี รวมถึงไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ส่วนสมรรถนะทั่วไปที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจะเน้นหนักไปที่ความสามารถในการสื่อสาร ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ลดความขัดแย้ง ประเด็นที่น่าสนใจคือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในข้อห้ามและข้อควรระวังสำหรับผู้ใช้บริการต่างศาสนาและวัฒนธรรมมากขึ้น สมรรถนะเฉพาะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังอย่างชัดเจน คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างร่างกายเพื่อการให้บริการที่ถูกต้องและปลอดภัย ทักษะฝีมือ รวมถึง การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย และ บุคลากรจะต้องสามารถรับจอบเปลี่ยนแปลงการบริการได้อย่างถูกต้อง

สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะเฉพาะที่ค้นพบได้นำมาพัฒนาเป็นหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่ให้บริการด้านสุขภาพ” เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสมและตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด ครอบคลุมเนื้อหาใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า 2) ภาษาอังกฤษในงานวัดและสปา 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ โดยมีการจัดสนทนากลุ่มเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนจะนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นในทุกประเด็นที่ได้รับการอบรม รวมถึงผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงมากในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหาหลักสูตรและตัววิทยากร

ดังนั้นการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ให้สามารถรองรับความต้องการ หรือ ตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งยวดในการเพิ่มอัตราการกลับมาใช้ซ้ำของนักท่องเที่ยว รวมถึงการบอกต่อผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์โดยใช้การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในแม่เหล็กที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 22 นครศรีธรรมราช (สพร.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนและงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านนี้ให้เป็นรูปธรรมร่วมกับสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพในระยะยาว รวมถึง เป็นหลักในการจัดการอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะต่าง ๆ ให้กับบุคลากรด้านนี้เพิ่มเติมด้วย เนื่องจากสถานประกอบการด้านสุขภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก จึงทำให้ระบบการพัฒนาบุคลากรไม่ชัดเจน รวมถึงผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมีการย้ายสถานที่ทำงาน ทำให้ผู้บริหารองค์กรไม่กล้าลงทุนในการพัฒนาบุคลากรมากนัก

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ได้รับการรับรองเพื่อเป็นข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถได้รับบริการการส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาและมีมาตรฐาน เป็นหนึ่งในกิจกรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวในการเลือกนครศรีธรรมราชเป็นจุดหมายในการท่องเที่ยวมากขึ้น

3. สถานประกอบการด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นร้านนวดเพื่อสุขภาพ หรือ ร้านสปาเพื่อสุขภาพ ควรนำเอาต้นแบบหลักสูตร “การพัฒนาทักษะการให้บริการแบบมีอาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่ให้บริการด้านสุขภาพ” เพื่อใช้ในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี รวมถึงสถานประกอบการการท่องเที่ยวทั้งในพื้นที่และจังหวัดอื่น ๆ ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเองด้วยเช่นกัน

4. จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า สถานประกอบการควรให้ความสำคัญ และพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับประเด็นการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับ

ข้อห้าม ข้อควรระวังสำหรับผู้รับบริการต่างศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากปัจจุบันผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก และผู้ให้บริการอาจไม่ทราบเกี่ยวกับข้อห้ามและวัฒนธรรมของแต่ละศาสนา จึงทำให้มีปัญหาในการบริการ และเนื่องจากนักท่องเที่ยวอาจมีประเด็นอ่อนไหวบางประเด็น เช่น ควรมีการแยกส่วนการให้บริการของผู้รับบริการ ชาย - หญิง และไม่มีกรให้หนักบ่ามัดหญิงนวดผู้รับบริการชาย หรือนักบำบัดชายนวดผู้รับบริการหญิง เป็นต้น

5. สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะระดับ อาชีวศึกษาควรมีหลักสูตร/หลักสูตรระยะสั้น/ รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการนวดไทย การใช้สมุนไพรพื้นถิ่นเพื่อการบริการ การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ และภาษาอังกฤษเพื่องานสปาและการนวดไทย เป็นต้น เพื่อผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ และทักษะฝีมือ ในการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวของประเทศไทยมากขึ้น รวมถึงให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาได้มีโอกาสเข้าทำงานในสถานประกอบการจริงเพื่อให้มีทักษะเพิ่มขึ้น มีโอกาสได้พัฒนา ร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะกับผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

6. ชุมชนควรได้มีส่วนร่วมพูดคุยกับสถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านสมุนไพรในพื้นที่ เรื่องราวประจําถิ่น และภูมิปัญญาการดูแลสุขภาพของท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการได้มีข้อมูลทรัพยากรและสมุนไพรในท้องถิ่นมาสร้างสรรค์เป็นสินค้าและบริการที่แปลกใหม่ มีเอกลักษณ์ ยังผลให้เกิดการพัฒนาการบริการและการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มากขึ้น

7. การศึกษาครั้งต่อไปควรแบ่งกลุ่มสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้สามารถเจาะกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน รวมถึงควรศึกษาความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพสูงเพื่อสามารถรองรับความต้องการเฉพาะ รวมถึงสามารถหากระบวนการหรือบริการใหม่ ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์มีเฉพาะที่จังหวัดนครศรีธรรมราชเท่านั้น เป็นการสร้างความต้องการในการเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อมาทดลองใช้บริการที่สร้างขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้ทุนสนับสนุนงบประมาณการวิจัย รวมถึงการสนับสนุนจากวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

และขอขอบคุณสำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประกอบการ บุคลากรในสถานบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ นักท่องเที่ยว และภาคีทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่มีค่ายิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

Refercnces

- Buchner, D., Snelling, A., & Cohen, M. (2008). Spa-relate education and training. In (M. Cohen & G. Bodeker Eds.), *Understanding the Global Spa Industry: Spa Management*. UK: Elsevier/ Butterworth-Heinemann. 394-413.
- Chachonnani, N. (2002). *Human Resource Management*. Bangkok: SE-ED Book Center. [in Thai]
- 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]
- Chan-o-cha, P. (2016). *Return Happiness to the People of the Country*. July 2016, 8.15 pm. The Television Pool of Thailand. p 6 [in Thai]
- Chutimataewin, J. (1999). *Training Development*. Bangkok: P.A. Living. [in Thai]
- Issariyapat, J., Polsarum, P., Techasermsukkul, 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]
- Laoharawe, W., & Esichaikul, R. (2010). Job Competencies for Day Spa Personnel in Bangkok Metropolis. In *The 4th Rambhai Barni Academic Research Conference* (pp. 345-350). Bangkok: Rambhai Barni Rajabhat University. [in Thai]
- Ministry of Tourism & Sports. (2015). *Thai Tourism Strategy*. Retrieved July 2, 2016, from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114 [in Thai]
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Photisita, C. (2016). *Science and Art of Qualitative Research* (7th ed). Bangkok: Amarin Printing. [in Thai]
- Pollution Control Department. (2015). *Performance Summary of Pollution Control Department in Fiscal Year 2015*. Ministry of Natural Resources and Environment. [in Thai]
- Rodpreecha, P., & Sareerat, S. (2015). Personality, emotional intelligence, service mind and motivation related to, performance success of medium size hotels' employees in Bangkok Metropolis. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 11(3), 47-64. [in Thai]
- Sukwirat, S., & Adun-phan, K. (1999). *Organizational Human Resurce Development*. Bangkok: Ramkhamhaeng University Press. [in Thai]
- Silpjaru, T. (2006). *Research and Statistical Data Analysis by SPSS*. Bangkok: V. Inter Print Company Limited. [in Thai]
- Tourism Economic Review. (2016). *Foreign Tourist's Satisfaction 2016*. Economics Tourism and Sports Division: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- Thai PBS News. (July 11, 2017). *Khao Luang Nakhon Si Thammarat: The Cleanest Water Resource in Thailand*. Television Station Thai PBS News. [in Thai]