

สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของ
สถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
Thai Masseurs/Masseuses' Competency for Building the Competitive
Abilities of Thai Massage Entrepreneurship in the Region of
Lampang Metropolitan Municipality, Lampang Province

นภาพรณ เนตรประดิษฐ์

Napawan Netpradit

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตามแบบจำลองสมการโครงสร้าง และนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานนวดแผนไทย 312 คนจากการเลือกสุ่มทั้งหมด 320 คน (97.50% ของกลุ่มตัวอย่าง) ถูกวิเคราะห์โดยค่าสถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-sample t-test การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เส้นทางโดยใช้โปรแกรม LISREL แบบ Basic Model ผลการวิจัยเป็นดังนี้ ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตามแบบจำลองฯ เป็นไปตามข้อตกลงทางสถิติคือ Chi-square = 358.17, df = 225, P-value = 0.123, RMSEA = 0.051 สรุปได้ว่า สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทย ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติในระดับสูง ขณะเดียวกันได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับสูง โดยส่งผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพและปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพในระดับปานกลาง โดยส่งผ่านปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทย ปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยได้ร้อยละ 78.10, ($P < .05$) และแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยฯ มีอยู่ 4 ประเด็นสำคัญ (5 แนวทาง) คือ การพัฒนาความรู้นวดแผนไทย (2 แนวทาง) การพัฒนากลยุทธ์ปฏิบัติการ (1 แนวทาง) การมีส่วนร่วมกิจกรรม (1 แนวทาง) และ การจัดเก็บความรู้ (1 แนวทาง)

คำสำคัญ: สมรรถนะ, พนักงานนวดแผนไทย, ความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

The main objectives of this study were to examine the causal relationship with the structural equation model, and to present the appropriate approaches for building competitive abilities of Thai massage entrepreneurship in the region of Lampang metropolitan municipality. Data from a set of 312 of 320 all masseurs/masseuses' questionnaires (97.50% of sample with random sampling) were drawn and analyzed with these statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation, one-sample

t-test, confirmatory factor analysis and path analysis by LISREL program and basic model. Research results were: As a result of causal analysis with the structural model, empirical data fit the model and statistical results: Chi-square = 358.17, df = 225, P-value = 0.123, RMSEA = 0.051. It could be explained that masseurs/masseuses' competency received direct effect at a high level from skills and practice aspect. Moreover, it received indirect effect at the same high level from learning behaviors aspect through occupational belief and skills and practice aspects. Also, it received indirect effect at the moderate level from an occupational belief aspect through skills and practice aspect. Finally, all aspects could predict the masseurs/masseuses' competency at 78.10 percent, ($P < .05$); and appropriate approaches toward the development of masseurs/masseuses' competency, it consisted of 4 crucial issues (5 approaches) as follows: development of Thai massage knowledge (2 approaches), development of practical strategies (1 approach), Activity participation (1 approach), and knowledge storage (1 approach).

Keywords: competency, Thai masseurs, masseuses, competitive ability



บทนำ

การนวดแผนไทยเป็นภูมิปัญญาไทยและ ภูมิปัญญาชาวบ้านที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษไทย ถือเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ช่วยในเรื่องสุขภาพ แม้ว่าความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอันทันสมัยทางการแพทย์แผนปัจจุบันจะมีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนทั่วโลก แต่ในประเทศไทยยังมีคนอีกหลายคนแสวงหาทางเลือกอื่นในการดูแลสุขภาพด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวดแผนไทยที่เป็นการนวดเชิงศิลปะของการสัมผัสที่สร้างความรู้สึกลึกซึ้ง อบอุ่น ผ่อนคลาย ทำให้รู้สึกสดชื่น คลายความเมื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการนวดแผนไทยจึงมีหลายปัจจัยที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ดังนั้นสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มมาจากการนำเสนอบทความของ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) เมื่อปี 1960 เรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติเป็นเลิศ (excellent performer) ในองค์การกับทักษะความ

รู้ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมต่อการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ (เทียน ทองแก้ว, 2550) สำหรับคุณลักษณะของสมรรถนะของบุคคลที่อยู่ในเบื้องต้นและฝังแน่นเป็นแนวพฤติกรรมและแนวคิดที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ แบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะคือ (1) ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้เฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้ เป็นสมรรถนะที่ซับซ้อน (2) ทักษะ (skill) เป็นความสามารถในการทำงานที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย (3) อัตมโนทัศน์ (self-concept) หมายถึงทัศนคติ (attitudes) ค่านิยม (values) หรือจินตนาการ (imagination) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (traits) หมายถึงทักษะทางกายภาพ (physical) และ ลักษณะนิสัยของบุคคลที่แสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ สม่่าเสมอ และ (5) แรงจูงใจ (motive) หมายถึงสิ่งที่บุคคลคิดคำนึง พัฒนาหรือต้องการเป็นแรงขับเพื่อการแสดงออกของพฤติกรรมเป็นแรงจูงใจที่ส่งเสริมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันสำหรับประเด็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยนั้น ผลการวิจัยของ นภาพรพร เนตรประดิษฐ์ (2558, น. 130) เรื่อง “ความสำเร็จในการจัดการของกลุ่มอาชีพ

นวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง” ได้พบข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยพบว่า มี 10 ประเด็นสำคัญควรมีการพัฒนาให้กับพนักงานนวด เรียงลำดับความสำคัญจากมากถึงน้อยคือ (1) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดประคบสมุนไพร (2) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดเพื่อรักษา (3) ความมีศีลธรรมและสัมมาอาชีวะในอาชีพนวดของพนักงานนวด (4) ความรู้ในการนวดแผนไทยของพนักงานนวด (5) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: กดจุด จับเส้น (6) การแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองในอาชีพนวดแผนไทย (7) ความพึงพอใจในอาชีพนวดแผนไทยของพนักงานนวด (8) ความพร้อมและความเต็มใจให้บริการของพนักงานนวด (ความซื่อสัตย์ จริงใจ สุภาพ พูดจาไพเราะ และ มนุษย์สัมพันธ์) (9) ทักษะ (ความสามารถ) ในการนวดแผนไทย: นวดฝ่าเท้า และ (10) อาชีพนวดแผนไทย เป็นอาชีพสุจริต ใช้เลี้ยงตนเองได้ ส่วนข้อค้นพบอื่นๆ เกี่ยวกับความมีน้ำใจ (courtesy) มี 2 ประเด็นสำคัญคือ (1) มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า และ (2) ความเป็นกันเองกับลูกค้า ทำนองเดียวกันสมรรถนะหรือความสามารถให้บริการ (competence) ของพนักงานมี 3 ประเด็นสำคัญคือ (1) ทศนคติต่ออาชีพของพนักงานนวด (2) ทักษะในการนวดของพนักงาน และ (3) ความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทยของพนักงาน

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง เพื่อนำผลการศึกษาไปเผยแพร่ให้กับผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์การบริหารจัดการการนวดแผนไทยให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยคัด

สรรตามแบบจำลองฯ สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทย

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตามแบบจำลองฯ สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทย

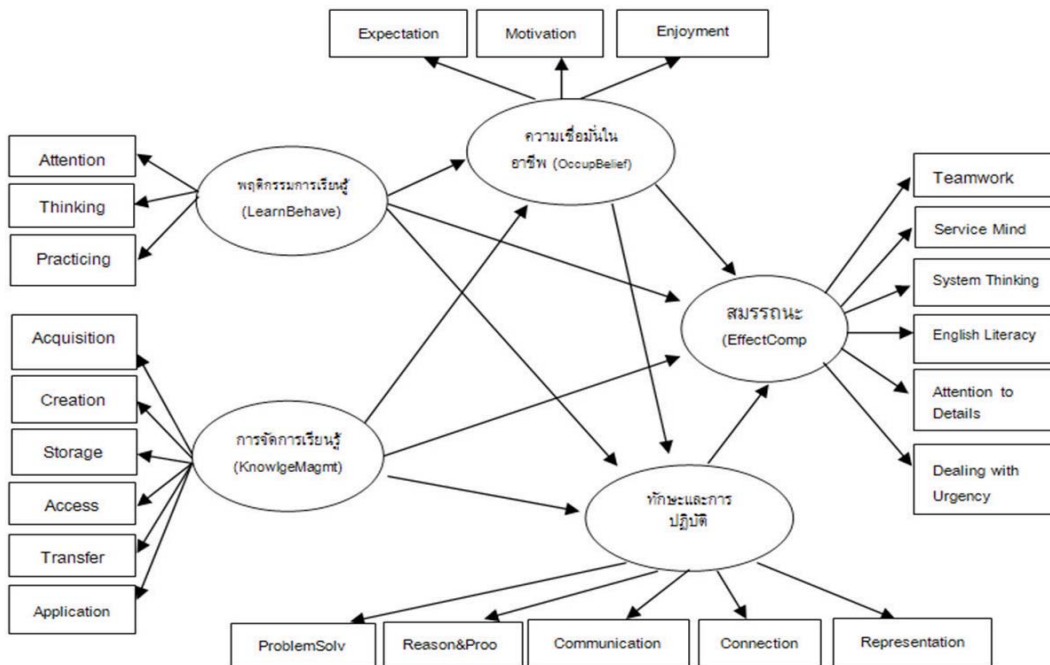
4. เพื่อนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เป็นไปตามแบบจำลอง ตามภาพที่ 1 ประกอบ ด้วยตัวแปรแฝง (latent variable) และ ตัวแปรเชิงสังเกต (observed variable) เป็นไปตามหลักระยะเวลา (chronological order) ที่เกิดขึ้นก่อนหลังดังนี้ (1) ปัจจัยแฝงพฤติกรรมการเรียนรู้ (ใช้สัญลักษณ์ LearnBehave) ใช้แนวคิด พระราชวรมนู (ประยูร ธมมจิตโต) (2008) ประกอบด้วย 3 องค์ ประกอบคือ (1) การตั้งใจฟัง (attention) การคิดตาม(thinking) และการปฏิบัติตาม (practicing) (2) ปัจจัยแฝงการจัดการความรู้ (ใช้สัญลักษณ์ KnowledgeMagmt) ใช้แนวคิดของ Marquardt & Reynolds (2002) จำนวน 6 องค์ ประกอบคือ การแสวงหาความรู้ (acquisition) การสร้างความรู้ (creation) การจัดเก็บความรู้ (storage) การเข้าถึงความรู้ (access) การเผยแพร่ความรู้ (transfer) และ การประยุกต์ใช้ความรู้ (application) (3) ปัจจัยแฝงความเชื่อมั่นในอาชีพ (ใช้สัญลักษณ์ OccupBelief) ใช้แนวคิดของ สุทธนู ศรีไสย์ (2554) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ความคาดหวัง (expectation) แรงจูงใจ (motivation) และความสนุกในอาชีพ (enjoyment) (4) ปัจจัยแฝงทักษะและการปฏิบัติ (ใช้สัญลักษณ์ Skill&Ability) ใช้แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการ (process standards) (สุทธนู ศรีไสย์, 2557) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ ทักษะการแก้ปัญหา (problem solving) ทักษะการมีเหตุผลและพิสูจน์ได้ (reason&proof) ทักษะการสื่อสาร (communication) ทักษะการเชื่อมโยงและบูรณาการ (connection) และ ทักษะการนำเสนอใหม่ได้

(representation) และ (5) ปัจจัยแฝงสมรรถนะพนักงาน
 นวดแผนไทย (ใช้สัญลักษณ์ Effect Compet) ใช้แนวคิด
 เกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคือ การทำงานเป็นทีม (teamwork)
 ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและให้บริการด้วยความเต็มใจ

(service mind) การคิดเป็นระบบ (system thinking)
 ความสามารถใช้ภาษาอังกฤษ (English literacy) ความ
 ละเอียดรอบคอบในการทำงาน (attention to details)
 และ ความสามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน/สามารถจัดการ
 กับความเร่งด่วนของงาน (dealing with urgency)



ภาพ 1 แบบจำลองโครงสร้างเต็มรูปแบบ (full path model) ปัจจัยสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทย
 เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทย

หมายเหตุ: สัญลักษณ์ของแต่ละปัจจัยแฝง และองค์ประกอบ
 เชิงสังเกต เป็นดังนี้

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ (LearnBehave) ประกอบด้วย

1.1 Attention = การตั้งใจฟัง

1.2 Thinking = การคิดตาม

1.3 Practicing = การปฏิบัติตาม

2. การจัดการความรู้ (KnowledgeMagmt) ประกอบด้วย

2.1 Acquisition = การแสวงหาความรู้

2.2 Creation = การสร้างความรู้

2.3 Storage = การจัดเก็บความรู้

2.4 Access = การเข้าถึงความรู้

2.5 Transfer or Dissemination = การเผยแพร่ความรู้

2.6 Application = การประยุกต์ใช้ความรู้

3. ความเชื่อมั่นในอาชีพ (OccupBelief) ประกอบด้วย

3.1 Expectation = ความคาดหวัง

3.2 Motivation = แรงจูงใจ

3.3 Enjoyment = ความสนุกในอาชีพ

4. ทักษะและการปฏิบัติ (Skill&Ability) ประกอบด้วย

4.1 ProblemSolv = ทักษะการแก้ปัญหา

4.2 Reason&Proof = ทักษะการมีเหตุผล

และพิสูจน์ได้

4.3 Communication = ทักษะการสื่อสาร
4.4 Connection = ทักษะการเชื่อมโยงและ
บูรณาการ

4.5 Representation = ทักษะการนำเสนอ
ใหม่ได้

5. สมรรถนะ (EffectCompet) ประกอบด้วย

5.1 Teamwork = การทำงานเป็นทีม

5.2 Service Mind ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
และให้บริการด้วยความเต็มใจ

5.3 System Thinking = การคิดเป็นระบบ

5.4 English Literacy = ความสามารถใช้
ภาษาอังกฤษ

5.5 Attention to Details = ความละเอียด
รอบคอบในการทำงาน

5.6 Dealing with Urgency = ความสามารถ
ทำงานภายใต้แรงกดดัน/สามารถจัดการกับความเร่งด่วน
ของงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยเพื่อสร้าง
ความสามารถทางการแข่งขัน อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบ
เทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (80% ขึ้นไป)

2. ทุกองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการวิจัยของแต่ละ
ปัจจัยตามแบบจำลองฯ เป็นองค์ประกอบสำคัญตามเกณฑ์
ที่ตั้งไว้ (Lambda-standardized solution coefficient
>.70)

3. ปัจจัยคัดสรรที่นำมาศึกษาทุกด้าน ได้แก่
พฤติกรรมการเรียนรู้ การจัดการความรู้ ความเชื่อใน
อาชีพ และ ทักษะและการปฏิบัติ] มีอิทธิพลทางตรงและ
ทางอ้อมต่อสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยเพื่อสร้าง
ความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวด
แผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปางดังนี้

โมเดลที่ 1: ความเชื่อมั่นในอาชีพนวดแผนไทย (ใช้
สัญลักษณ์ OccupBelief) (ตัวแปรตาม) ได้รับอิทธิพลทาง

ตรงมาจาก 2 ปัจจัยที่ศึกษา (ตัวแปรอิสระ) คือ พฤติกรรม
การเรียนรู้ (ใช้สัญลักษณ์ LearnBehave) และ การจัดการ
ความรู้ (ใช้สัญลักษณ์ KnowlgeMagmt) อย่างมีนัยสำคัญ
ที่ระดับ .05

โมเดลที่ 2: ทักษะและการปฏิบัติของพนักงาน
นวดแผนไทย (ใช้สัญลักษณ์ Skil&Ability) (ตัวแปร
ตาม) ได้รับอิทธิพลทางตรง และ/หรือ ทางอ้อม มาจาก
3 ปัจจัยที่ศึกษา (ตัวแปรอิสระ) คือ พฤติกรรมการเรียนรู้
(ใช้สัญลักษณ์ LearnBehave) การจัดการความรู้ (ใช้
สัญลักษณ์ KnowlgeMagmt) และ ความเชื่อมั่นในอาชีพ
(ใช้สัญลักษณ์ OccupBelief) ในขณะเดียวกันได้รับอิทธิพล
ทางอ้อมจาก 2 ปัจจัยที่ศึกษา (พฤติกรรมการเรียนรู้ และ
การจัดการความรู้) โดยส่งผ่าน ความเชื่อมั่นในอาชีพนวด
แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โมเดลที่ 3: สมรรถนะ (EffectCompet) ของ
พนักงานนวดแผนไทยเพื่อสร้าง ความสามารถทางการ
แข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่
เทศบาลนครลำปาง (ตัวแปรตาม) ได้รับอิทธิพลทางตรง
มาจาก 4 ปัจจัยที่ศึกษา (ตัวแปรอิสระ) คือ พฤติกรรม
การเรียนรู้ (ใช้สัญลักษณ์ LearnBehave) การจัดการความรู้
(ใช้สัญลักษณ์ KnowlgeMagmt) ความเชื่อมั่นในอาชีพ
(ใช้สัญลักษณ์ OccupBelief) และ ทักษะและการปฏิบัติ
ของพนักงานนวดแผนไทย (ใช้สัญลักษณ์ Skil&Ability) ใน
ขณะเดียวกันได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก 3 ปัจจัยที่ศึกษา
(พฤติกรรมการเรียนรู้ การจัดการความรู้ และ/หรือ ทักษะ
และการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทย) โดยผ่าน ปัจจัย
ความเชื่อมั่นในอาชีพนวดแผนไทย และ/หรือ ปัจจัยทักษะ
และการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทย อย่างมีนัยสำคัญ
ที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา
(survey & descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทน

กลุ่มพนักงานนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง 320 คนจากประชากรทั้งหมด 1,600 คน (จดทะเบียนขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพรบ. สาธารณสุข พ.ศ. 2535 ข้อมูลจากเทศบาลนครลำปาง เมื่อ 15 พฤศจิกายน 2556) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสุ่ม เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทนต์ ศรีไสย์, 2551, น. 132-133) โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา หลังการนำเครื่องมือไปลองใช้ (tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาทั้งฉบับเป็น 0.949

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-sample t-test การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์เส้นทาง โดยใช้โปรแกรม LISREL แบบ Basic Model

ผลการวิจัย

1. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “ศึกษาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง” เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้พบว่า โดยรวมสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ($P < .05$) และ อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน

ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ และ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสามด้านคือ 4.07 ส่วนปัจจัยสมรรถนะที่อยู่ในระดับปานกลาง ($P < .05$) มีอยู่ 1 ด้านคือ ปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.04 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามแบบจำลองฯ” กับเกณฑ์ $\Lambda > .70$ ขึ้นไป ดังภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสรุปได้ดังนี้ (2.1) ตัวแปรแฝงด้านพฤติกรรมเรียนรู้ (สัญลักษณ์ LearnBehave) ทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันคือ การตั้งใจฟัง การคิดตาม และการปฏิบัติตาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็น 0.77, 0.81 และ 0.81 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (2.2) ตัวแปรแฝงด้านการจัดการความรู้ (สัญลักษณ์ KnowledgeMagmt) ทั้ง 6 องค์ประกอบได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้การเข้าถึงความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ มีเพียง 2 ใน 6 องค์ประกอบเท่านั้นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันคือ การแสวงหาความรู้ และการเข้าถึงความรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็น 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (2.3) ตัวแปรแฝงด้านความเชื่อมั่นในอาชีพนวดแผนไทย (สัญลักษณ์ OccupBelief) ทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันคือ ความคาดหวัง แรงจูงใจ และ ความสนุกในอาชีพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็น 0.82, 0.80 และ 0.79 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (2.4) ตัวแปรแฝงด้านทักษะและการปฏิบัติ (สัญลักษณ์ Skill & Ability) ทั้ง 5 เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันคือ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการมีเหตุผลและพิสูจน์ได้ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเชื่อมโยงและบูรณาการ และ ทักษะการนำเสนอใหม่ได้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็น 0.87, 0.71, 0.83, 0.76 และ 0.74 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และ (2.5) ตัวแปรแฝงด้านสมรรถนะพนักงานนวดแผนไทย (สัญลักษณ์ Effect Compet) ทั้ง 6 เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันคือ การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า/ให้บริการด้วยความเต็มใจ การคิดเป็นระบบ ความสามารถใช้ภาษาอังกฤษ ความละเอียดรอบคอบใน

การทำงาน และ ความ สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน/สามารถจัดการกับความเร่งด่วนของงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็น 0.83, 0.77, 0.76, 0.71, 0.75 และ 0.79 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตามแบบสมการโครงสร้างสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยฯ” ข้อมูลจากแบบจำลองปรับแล้วเป็นไปตามข้อตกลงทางสถิติคือ Chi-square = 358.17, df = 225, P-value = 0.123, RMSEA = 0.051 [ข้อตกลงคือ 1) Chi-square Value ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ $P > .05$ 2) ค่า Chi-square ทหารด้วย ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) ต้องไม่เกิน 2 และ 3) ค่า Root Mean Square Error of Approximation หรือ RMSEA ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 หรือไม่เกิน 0.08 (Kline, 1998; Ullman, 2001; Steiger, 1990)] ผลการวิจัยสรุปได้ตั้งรายละเอียดในตารางที่ 1 และ ภาพที่ 2 ดังนี้

แบบจำลองที่ 1 (model 1): ตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏพบว่า “ปัจจัยความเชื่อมั่นในอาชีพของพนักงานนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับปานกลาง (direct effect = 0.97) ขณะที่ปัจจัยการจัดการความรู้ของพนักงานนวดแผนไทย ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพของพนักงานนวดแผนไทยเลย ในขณะที่พบพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานนวดแผนไทย สามารถทำนายปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพได้ร้อยละ 69.50 จากการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95” ซึ่งข้อค้นพบนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

แบบจำลองที่ 2 (model 2): ตามข้อเท็จจริง

ที่ปรากฏพบว่า “ปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยสำคัญสองด้านคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับต่ำ (direct effect = 0.37) และ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพ ในระดับปานกลาง (direct effect = 0.60) ขณะเดียวกันได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้โดยส่งผ่านปัจจัยด้านพฤติกรรมความเชื่อมั่นในอาชีพในระดับปานกลาง (indirect effect = 0.58) โดยปัจจัยทั้งสองด้านดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนาย ตัวแปรตามทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทยได้ร้อยละ 77.10 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งข้อค้นพบนี้เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

แบบจำลองที่ 3 (model 3): ตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏพบว่า “สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเดียวคือ ปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติ ในระดับสูง (DE=0.98) ขณะเดียวกันได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับสูง (IE=0.94) โดยส่งผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพ และ ปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพ ในระดับปานกลาง (IE=0.59) โดยส่งผ่านปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทย โดยปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวสามารถทำนายปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยได้ร้อยละ 78.10, ($P < .05$)” ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 และ ภาพที่ 2

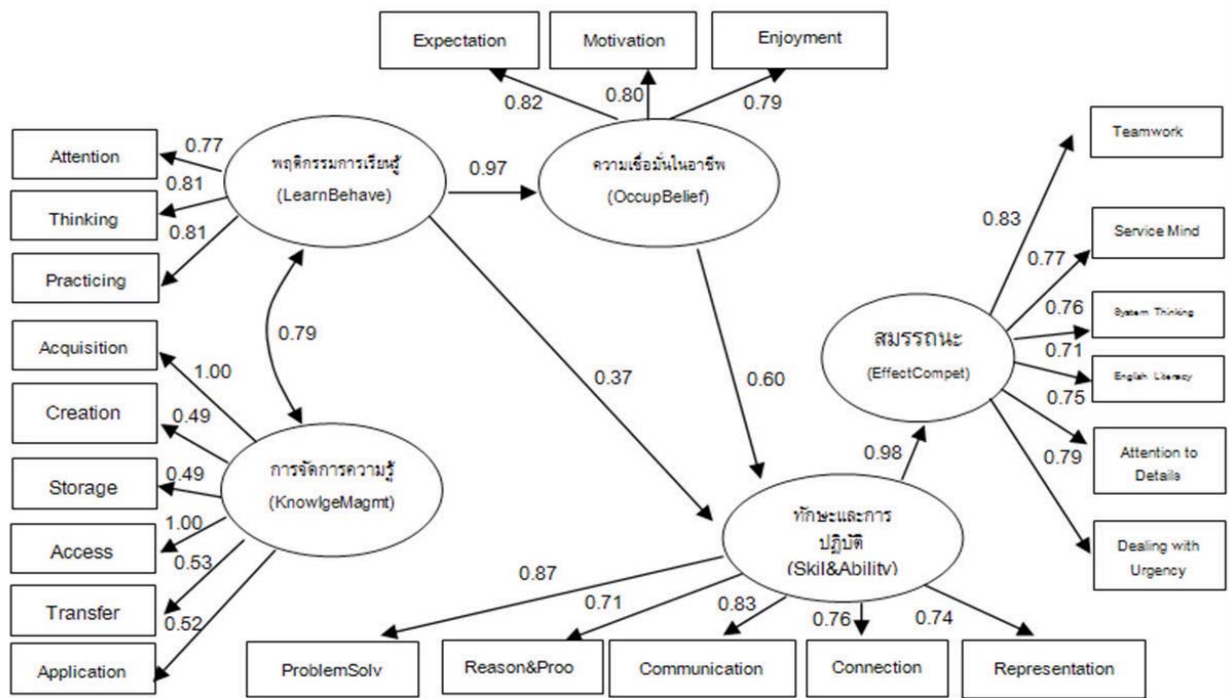
ตาราง 1

สัมประสิทธิ์เส้นทาง ทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) และ รวม (TT) ระหว่างความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ตามแบบจำลอง หลังการปรับแต่ง (overidentified model)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	R-square	F	Path Coefficients		
				DE	IE	TT
การจัดการความรู้ (KnowlgeMagmt)	-พฤติกรรมการเรียนรู้ (LearnBehave)	0.6210	508.04*	0.79*	0.00	0.79
ความเชื่อมั่นในอาชีพ (OccupBelief)	-พฤติกรรมการเรียนรู้ (LearnBehave)	0.6950	704.17*	0.97*	0.00	0.97
	-การจัดการความรู้ (KnowlgeMagmt)			0.00	0.00	0.00
ทักษะและการปฏิบัติ (Skil&Ability)	-พฤติกรรมการเรียนรู้ (LearnBehave)	0.7710	517.60*	0.37*	0.58	0.95
	-การจัดการความรู้ (KnowlgeMagmt)			0.00	0.00	0.00
	-ความเชื่อมั่นในอาชีพ (OccupBelief)			0.60*	0.00	0.60
สมรรถนะ (EffectCompet)	-พฤติกรรมการเรียนรู้ (LearnBehave)	0.7810	1101.52*	0.00	0.94	0.94
	-การจัดการความรู้ (KnowledgeMagmt)			0.00	0.00	0.00
	-ความเชื่อมั่นในอาชีพ (OccupBelief)			0.00	0.59	0.59
	-ทักษะและการปฏิบัติ (Skil&Ability)			0.98*	0.00	0.98

* P < .05

Remark: DE = อิทธิพลทางตรง (Direct Effect),
IE = อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect),
TT = อิทธิพลโดยรวม (Total Effect)



Chi-square = 358.17, df = 225, P-value = 0.123, RMSEA = 0.051

ภาพ 2 ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลหลังการปรับแต่งสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันของสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง

4. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 “นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทย” พบว่า มีแนวทางเบื้องต้นเป็นลำดับแรก 4 ประเด็นสำคัญและ 5 กิจกรรม (แนวทาง) ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การพัฒนาความรู้นวดแผนไทย มี 2 แนวทางคือ แนวทางที่ 1 สร้างเครือข่ายของพนักงานนวดแผนไทยในรูปของกลุ่มหรือชมรมเพื่อร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ เทคนิคการนวดที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาโดยสมาชิกของกลุ่ม รวมทั้งรับความรู้และเทคนิคเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิ และ แนวทางที่ 2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนและเสริมความรู้ให้กับสมาชิกของกลุ่มหรือชมรมอยู่เสมอ ประเด็นที่ 2 การพัฒนากลยุทธ์การปฏิบัติการ มี 1 แนวทางคือ แนวทางที่ 3 ผู้ประกอบการและพนักงานนวดวางแผนร่วมกันการทำงานเพื่อกำหนดแนวทางสำหรับสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งกำหนดแนวทางการตลาดร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการ ประเด็นที่ 3 การมีส่วนร่วมกิจกรรม มี 1 แนวทางคือ แนวทางที่ 4 ผู้ประกอบการร่วมกับพนักงานนวดแผนไทย ร่วมกันรณรงค์จัดแสดงความก้าวหน้าในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการนวดแผนไทยในรูป

ของ เอกสาร การสาธิต การให้บริการนวด รวมทั้งการเผยแพร่เอกสารในทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ การจูงลำดับการนวดของสถานประกอบการ ประเด็นที่ 4 การจัดเก็บความรู้ มี 1 แนวทางคือ แนวทางที่ 5 จัดทำฐานข้อมูลทุกอย่างให้อยู่ในระบบของชมรมสถานประกอบการ รวมทั้งจัดทำระบบ e-Massage เพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งสองระบบคือ ระบบเอกสาร ได้แก่ แผ่นพับ เอกสาร คู่มือ สื่อ และ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อโซเชียลมีเดีย ฯลฯ

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ภาพรวมด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ และ ด้านความเชื่อมั่นในอาชีพนวดแผนไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์สูง มีเพียงภาพรวมด้านทักษะและการปฏิบัติและด้านสมรรถนะพนักงานนวดแผนไทยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง หากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบเชิงยืนยันตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจะได้ข้อค้นพบที่สำคัญคือ เกือบทุกองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยเป็นองค์ประกอบเชิงยืนยันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพระราชวร

มุณี (2551); สุทธนู ศรีไสย์ (2554); สุทธนู ศรีไสย์ (2557); McClelland (1973) มีเพียง 2 ใน 6 องค์ประกอบเท่านั้นที่เป็นองค์ประกอบสำคัญเชิงยืนยันเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยคือ การแสวงหาความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิด Marquardt & Reynolds (2002) ดังนั้นในการปรับปรุงสมรรถนะพนักงานนวดแผนไทยฯ นั้น ผู้เกี่ยวข้องควรต้องหาแนวทางที่เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับด้านการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งประเด็นที่กล่าวมาหากมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นก็จะทำให้การจัดการความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย

2. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทย ตามแบบจำลองโครงสร้างที่ปรับแล้ว พบว่า “สมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยฯ ได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเดียวคือ ปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ($DE=0.98$) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับสูง ($IE=0.94$) โดยส่งผ่านปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพและด้านทักษะและการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในอาชีพในระดับปานกลาง ($IE=0.59$) โดยส่งผ่านปัจจัยด้านทักษะและการปฏิบัติของพนักงานนวดแผนไทยฯ โดยผลที่ปรากฏสามารถทำนายสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยได้ร้อยละ 78.10, ($P<0.05$)” ข้อค้นพบดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้เกือบจะไม่มีผลทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยฯ ดังนั้นจึงมีข้อคำถามที่ว่า “ทำไมข้อค้นพบถึงเป็นเช่นนั้น” ในขณะเดียวกันพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ และ ด้านความเชื่อมั่นในอาชีพของพนักงานนวด ก็ไม่มีผลทางตรงต่อสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยฯ มีเพียงส่งผลทางอ้อมผ่านปัจจัยอื่นๆ ข้อค้นพบเหล่านี้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐจะมีส่วนช่วยเหลือเพิ่มสมรรถนะพนักงานนวดโดยอาจต้องหาวิธีการที่เหมาะสมในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ ทั้งนี้เพราะข้อค้นพบที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ว่าเป็นการศึกษา

แบบเจาะลึกที่จะมีส่วนช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะ 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาความรู้ขนาดแผนไทย การพัฒนากลยุทธ์การปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการจัดเก็บความรู้ และ 5 แนวทางจากการศึกษาครั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการสร้างความสามารถทางการแข่งขันต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาผลการวิจัยนี้อย่างละเอียด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปจัดทำเป็นนโยบายหรือแนวปฏิบัติให้พนักงานนวดแผนไทยให้มีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการจัดการความรู้ และมีทักษะการปฏิบัติเหมาะสม โดยเฉพาะประเด็นการอธิบายไว้แล้วเกี่ยวกับองค์ประกอบเชิงยืนยันของแต่ละปัจจัย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าสัมพันธ์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานนวดแผนไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังจะเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถของพนักงานนวดแผนไทยให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพและเป็นที่ยอมรับ รับรู้ และเชื่อถือของผู้รับบริการได้อย่างสนิทใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาซ้ำเพื่อยืนยันข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ และ ด้านความเชื่อมั่นในอาชีพของพนักงานนวดแผนไทยที่ไม่มีผลทางตรง (และไม่มีผลทางอ้อม) ต่อสมรรถนะของพนักงานนวดฯ ซึ่งการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจะช่วยให้เข้าใจและหาแนวทางใหม่มาบริหารจัดการสมรรถนะของพนักงานนวดแผนไทยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



References

- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guild Press.
- Marquardt, M. J., & Reynolds, A. (2002). *The global learning organization*. New York: Irwin.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Netpradit, N. (2015). Success in managing Thai traditional massage groups in Nakhon Lampang municipality. *Journal of the Association of Researchers* , 20(1), 95-106. (in Thai)
- Pra Rajaworamunee. (2008). *Morality and ethics for executives*. Bangkok: ExperNet. (in Thai)
- Srisai, S. (2008). *Applied statistics for researchers in social sciences*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Srisai, S. (2011). *The influence of Wattana-dharm Thai (วัฒนธรรมไทย) on Thai PR practice*. Doctor of Philosophy Thesis, Stirling University.
- Srisai, S. (2014). *Process standards 2000 of NCTM-National Council of Teacher Math in the U.S.A.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An internal estimation approach. *Multivariate Behavioral Research*, 25(1), 173-180.
- Tongkeaw, T. (2009). *Competency: Principle and practice*. Bangkok: Suandusit Rajabhat University. (in Thai)
- Ullman, J. B. (2001). Structural equation modeling. In Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (Eds.), *Using multivariate statistics* (4th ed.) (pp. 653-771). New York: Allyn Bacon.

